

**ANALISIS FUNGSI ADMINISTRASI  
PEMERINTAHAN DESA DALAM PENINGKATAN  
PELAYANAN PUBLIK DI DESA PERINCIT  
KECAMATAN PUSAKO KABUPATEN SIAK**

**SKRIPSI**

OLEH

MARZIHAN AMIN

NIM : 10675005157



**PROGRAM S.1**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2013**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang mana berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang penulis beri judul **“Analisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak”**.

Shalawat dan Salam tidak lupa pula penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Semoga shalawat dan salam selalu tercurahkan pada Rasulullah SAW dan para sahabatnya dan kita tergolong kepada orang-orang yang ahli surga, amiin..

Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar sarjana Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selanjutnya, dalam kesempatan ini, penulis tidak lupa pula untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan semangat dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Keluarga tercinta, Ayahanda Mahmud (Alm), Ibunda Rosiah (Alm), beserta saudara-saudara kandung saya
2. Bapak Afrizal, S.Sos, M.Si. sebagai ketua Jurusan Administrasi Negara yang selalu memberi motivasi dan meluangkan waktu demi kesuksesan mahasiswa.

3. Bapak Rusdi, S.Sos. sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Negara yang selalu memberi motivasi dan meluangkan waktu demi kesuksesan mahasiswa.
4. Bapak Rusdi, S.Sos, M.Si. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh staf pegawai yang ada pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.

Demikianlah, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Pekanbaru,                      2013  
Penulis

Marzihan Amin

## DAFTAR ISI

### ABSTRAK

**KATA PENGANTAR.....i**

**DAFTAR ISI.....iii**

**DAFTAR TABEL .....vi**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Latar Belakang masalah ..... 1

Rumusan Masalah ..... 6

Tujuan Penelitian ..... 6

Tujuan yang ingin dicapai ..... 6

Kegunaan Penelitian..... 7

Sistematika Penulisan ..... 7

### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Pengertian Administrasi ..... 9

Pengertian Pelayanan ..... 20

Tugas dan Fungsi Administrasi Desa..... 23

Hipotesa..... 26

Konsep Operasional ..... 26

Teknik Pengukuran ..... 28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Lokasi Penelitian..... 33

Jenis dan Sumber Data ..... 33

Tekhnik Pengumpulan Data..... 33

Populasi dan Sampel ..... 34

Tekhnik Analisa Data..... 35

**BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

Letak dan Luas Wilayah Desa Perincit .....	36
Keadaan Penduduk Desa Perincit .....	37
Mata Pencarian dan Pendidikan .....	38
Agama dan Kebudayaan .....	39
Prasarana Fisik Desa Perincit.....	40

**BAB V HASIL PENELITIAN**

Identitas Responden .....	44
Pelayanan pada masyarakat .....	47
Fungsi ketatausahaan atau registrasi ( administrasi).....	53
Hambatan-hambatan .....	63

**BAB VI PENUTUP**

Kesimpulan .....	64
Saran.....	66

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Populasi dan Sampel.....	34
Tabel 4.1: Letak dan Luas Wilayah Desa Perincit.....	36
Tabel 4.2: Keadaan Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3: Komposisi Penduduk Menurut Umur.....	38
Tabel 4.4: Komposisi Penduduk Menurut Mata Pencarian.....	38
Table 4.5: Komposisi Penduduk Menurut Agama.....	39
Tabel 4.6: Komposisi Sarana Ibadah.....	40
Tabel 4.7: Keadaan Prasarana Pemasaran.....	42
Tabel 4.8: Keadaan Prasarana Perhubungan.....	41
Tabel 4.9: Keadaan Prasarana Sosial Budaya.....	42
Tabel 4.10: Keadaan Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah.....	44
Tabel 4.11: Keadaan Tingkat Pendidikan Anggota BPD desa Perincit.....	44
Tabel 5.1: Persentase Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	44
Tabel 5.2: Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
Tabel 5.3: Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 5.4: Tanggapan Responden Tentang Kemudahan dalam Pengurusan.....	47
Tabel 5.5: Tanggapan Responden Tentang Pelayanan yang Wajar.....	49
Tabel 5.6: Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Waktu.....	51
Tabel 5.7: Tanggapan Responden Tentang Perlakuan yang Jujur.....	52
Tabel 5.8: Tanggapan Responden Tentang Tata Penyusunan Buku Administrasi.....	53
Tabel 5.9: Tanggapan Responden Tentang Kelengkapan Pengarsipan.....	54
Tabel 5.10: Tanggapan Responden Tentang Prinsip Pelayanan.....	57
Tabel 5.11: Tanggapan Responden Tentang Fungsi Pelatihan.....	58
Tabel 5.12: Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Publik.....	59
Tabel 5.13: Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang ketatausahaan atau administras	60
Tabel 5.14: Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang ketatausahaan ( administrasi)dan pelayanan pada masyarakat.....	62

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 tentang pemerintahan desa, “Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia“. (Muhammad Arif, 2007;86-87). Maka dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat di sebuah desa di atur dalam sebuah peraturan yang harus ditaati, karena peraturan dibuat dengan tujuan agar dalam kehidupan bermasyarakat tercipta suatu kehidupan yang harmonis, adil, aman dan makmur.

Lebih lanjut disebutkan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dan badan permusyawaratan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005).

Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang pemerintahan desa tidak lepas dari peran pelaksanaan administrasi pemerintahan desa itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan desa.



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

Peningkatan dan pengembangan administrasi pemerintahan desa diharapkan dapat berperan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi yang di bebaskan kepada pemerintahan desa. Dalam struktur pemerintahan desa terdapat seperangkat aparat yang memiliki tugas untuk melaksanakan pengelolaan administrasi sebagai komponen penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan desa.

Untuk dapat memberikan hasil yang optimal di dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa maka diperlukan adanya kemampuan yang memadai baik dari segi kemampuan aparat pelaksana itu sendiri maupun dari segi ketersediaan fasilitas pendukung, termasuk kondisi pekerjaan yang dilaksanakan sehingga akan dapat diarahkan kepada adanya kesatuan tindakan.

Untuk terlaksananya fungsi administrasi yang baik maka diperlukan adanya penunjang untuk terciptanya pelayanan administrasi, kemampuan dan sistem kerja yang berjalan dengan baik. Dibawah ini ada beberapa penunjang administrasi yang ada di Desa Perincit,

## 1. Pendapatan asli desa

Pendapatan desa perincit sesuai dengan peraturan desa yaitu ada beberapa pendapatan desa diantaranya bersumber dari angkutan transportasi penyeberangan dan perkebunan kelapa sawit

## 1. Alokasi dana desa (ADD)

Alokasi dana desa berasal dari pemerintah kabupaten yang bersumber dari bagian dana perimbangan keuangan pusat dan daerah. Untuk Desa Perincit yang berada Kecamatan Pusako Kabupaten Siak untuk perdesanya mendapat bagian sebesar dua ratus juta pertahunnya. Dana tersebut digunakan untuk keperluan yang ada di desa tersebut sesuai apa yang dibutuhkan desa setempat.

Dari sumber dana desa diatas sudah bisa mencukupi apa yang ada di Desa Perincit untuk membangun pemerintahan desa yang akan mengarah untuk lebih baik. Kemudian untuk menunjang administrasi di Desa Perincit sebagaimana dari pendapatan desa perincit sudah dibagikan menurut kebutuhan administrasi yang ada di desa sebagai penunjang terlaksananya sistem administrasi yang lebih baik.

Dari pendapatan diatas serta penunjang administrasi yang dirasa sudah mencukupi terlaksananya administrasi pemerintahan yang baik. Kemudian dilihat dari administrasi desa yang ada di Desa Perincit belum berjalan dengan baik sebagaimana sesuai dengan penunjang administrasi yang sudah berjalan dengan baik.

Desa Perincit adalah salah satu desa yang berada dibawah kewenangan Kecamatan Pusako – Kabupaten Siak. Desa ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 550 orang. Terdapat klasifikasi usia produktif penduduk Desa Perincit

dengan rentang usia antara 17 hingga 55 tahun. Klasifikasi usia 17 sampai dengan 19 tahun berjumlah 25 orang, usia 20 sampai dengan 25 tahun berjumlah 58 orang, usia 26 sampai dengan 39 tahun berjumlah 130 orang, dan usia 40 sampai dengan 55 tahun berjumlah 98 orang. Selain itu, terdapat rentang usia kanak-kanak dan usia sekolah sekitar 183 orang, serta rentang lanjut usia (lansia) sekitar 56 orang. (Sumber data: Kantor Kepala Desa Perincit).

Dari gambaran klasifikasi umur penduduk desa Perincit tahun 2012 di atas, dapat dipahami bahwa usia produktif mencapai 52% dari total seluruh penduduk yang berada di Desa ini. Hal ini juga menggambarkan bahwa perbandingan usia produktif dan non produktif di Desa Perincit adalah *fifty-fifty*. Sebagian besar mata pencaharian masyarakat di desa ini adalah sebagai petani karet dan sawit. Untuk petani sawit, saat ini penduduk desa Perincit memperoleh program asuh dari Pemerintah Kabupaten Siak, di mana setiap kepala keluarga memperoleh 2 hektar lahan sawit siap tanam untuk di oleh oleh masyarakat melalui program anak asuh pengembangan petani sawit Kabupaten Siak.

Oleh karena itu, kelancaran fungsi administrasi di desa harus didukung oleh pelaksana yang handal dan tugas aparatur yang memiliki kemampuan untuk menjalankan dari segi aparat pemerintahan desa.

Demikian juga untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan seperti pengisian buku-buku administrasi desa yang sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor: 32 Tahun 2006 tentang penertiban administrasi desa, dibawah ini dapat dilihat beberapa jenis model buku administrasi desa yang ada di kantor Desa Perincit.

No	Jenis Buku
1	Buku Data Peraturan Desa
2	Buku Data Inventaris Desa
3	Buku Data Aparat Pemerintahan Desa
4	Buku Agenda
5	Buku Data Induk Penduduk Desa
6	Buku Kas Umum
7	Buku Anggota BPD
8	Buku Profil Desa

Sumber: Kantor Kepala Desa Perincit 2013

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa buku-buku yang ada di kantor Desa Perincit sebanyak 8 buah buku. Ini menunjukkan bahwa buku-buku yang ada masih tergolong kurang. Berdasarkan peraturan menteri dalam negeri No 32 Tahun 2006 tentang penertiban administrasi desa.

Disamping itu, realitas yang ada di pemerintahan Desa Perincit, untuk melaksanakan fungsi strategis dalam menjalankan administrasi pemerintahan yang baik terkesan belum maksimal. Dari 5 orang jumlah pegawai di kantor, terdapat 3 orang tamatan SMA, 1 orang tamatan SMP dan 1 orang tamatan SD. Disamping itu juga dibantu dengan Badan Permusyawaratan Desa sebanyak 5 Orang. Dari 5 orang anggota BPD tersebut, terdapat 2 tamatan SMA, 2 orang tamatan SMP dan 1 Orang tamatan SD. Dengan ketersediaan sumber daya manusia yang bisa dikategorikan rendah tersebut, fungsi administrasi yang seharusnya dijalankan dengan baik, ternyata belum bisa dilaksanakan secara maksimal. Sehingga pelaksanaan administrasi pemerintahan belum tercapai seperti yang diharapkan.

Dilihat dari fenomena di atas terdapat beberapa masalah dalam administrasi desa di Desa Perincit dalam menjalankan fungsi administrasi seperti tidak lengkapnya buku-buku administrasi desa, serta kemampuan aparatur.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **Analisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak.**

## **B. Rumusan Masalah**

Menyingkapi latar belakang permasalahan yang ada, maka perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana fungsi administrasi pemerintahan desa perincit dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak?
2. Apa saja hambatan dalam pengurusan administrasi pemerintahan dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak?

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

### **1. Tujuan yang ingin dicapai**

Tujuan yang ingin di capai antara lain :

- a. Untuk mengetahui bagaimana fungsi administrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kepala Desa Perincit.

- b. Untuk mengetahui apa saja hambatan administrasi pemerintahan desa dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak.

## **2. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memenuhi dan berguna:

- a. Secara akademis dapat memperluas dan memperkaya wawasan ilmiah khususnya tentang fungsi administrasi pemerintahan desa dalam peningkatan pelayanan publik.
- b. Untuk meningkatkan serta mengembangkan kemampuan berpikir penulis dalam meraih ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi pemerintahan dan pelayanan publik.

## **D. Sistematika Penulisan**

### **Bab I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, teknik pengukuran, sistematika penulisan.

### **Bab II : TELAAH PUSTAKA**

Bab ini diuraikan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan pengertian administrasi. Administrasi pemerintahan desa, otonomi, implementasi, kebijakan, hipotesa dan konsep operasional.

### **Bab III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta analisis data.

**Bab IV : GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

Dalam Bab IV berisikan tentang luas wilayah, keadaan penduduk, sarana dan prasarana pendidikan, pemeluk agama, keadaan pegawai, dan uraian tugas aparat pemerintah kepala desa perincit

**Bab V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab V ini berisikan tentang identitas responden, administrasi meliputi: pengisian buku administrasi, tata penyusunan buku administrasi, pengawasan kearsipan dan lain-lain. Pelayanan meliputi: kemudahan dalam pengurusan, pelayanan yang wajar, ketepatan waktu dan pelayanan yang diberikan.

**Bab VI : PENUTUP**

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

Dalam setiap penelitian, kerangka teori digunakan untuk memberikan landasan atau dasar berpijak yang dapat membantu peneliti dalam memecahkan masalah. Kerangka teori dimaksudkan untuk memberi gambaran atau batasan tentang teori-teori yang dipakai sebagai landasan peneliti yang akan dilakukan yaitu teori mengenai variabel-variabel permasalahan yang akan diteliti.

#### **A. Pengertian Administrasi**

Administrasi publik sebenarnya sudah ada semenjak dahulu kala. Ia akan timbul dalam suatu masyarakat yang terorganisasi. Dalam catatan sejarah peradaban manusia, maka di Asia Selatan termasuk di Indonesia Cina dan Mesir Kuno dahulu sudah didapatkan suatu sistem penataan pemerintah. Sistem penataan tersebut pada saat sekarang dikenal dengan sebutan administrasi publik/ Negara (Thoha; 2008;88).

Administrasi dalam arti luas adalah segenap proses kegiatan untuk mencapai tujuan, sedangkan administrasi dalam arti yang sempit adalah segenap proses pelayanan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Proses pelayanan ini dapat diartikan sebagai penyelenggaraan ataupun proses kegiatan.

Menurut prof. Drs. Haw. Widjaja (2005;3) administrasi mempunyai dua arti yaitu administrasi dalam arti luas dan administrasi dalam arti sempit. secara sempit administrasi diajukan sebagai kegiatan tulis menulis tentang segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi atau usaha. jadi administrasi tak lebih dari



perkerjaan tata usaha. seperti perkerjaan mengetik.dan lainnya(proses pelayanan) sedangkan dalam arti luas merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Kegiatan ini meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengerakan dan pengawasan.

Administrasi diartikan sebagai suatu proses penorganisasian sumber-sumber sehingga tugas perkerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik.proses administrasi akan melaksanakan tiga fingsi utama yang berhubungan erat dengan tiga tingkatan umum dalam hiarki formal di tingkat atas yaitu fungsi pengarahan organisasi terutama berkaitan dengan proses perencanaan jangka panjang dari suatu tujuan yang akan dicapai.ditingkat menengah yaitu fungsi manajemen organisasi terutama berkaitan dengan upaya mempertahankan organisasi sebagai suatu perkerjaan yang terus berlangsung lama,seperti memberikan bahan-bahan,sarana-sarana,intruksi-intruksi dan penciptaan iklim yang diperlukan staf teknisi atau profesional yang terlibat dalam proses produksi (hasil).ditingkat bawah adalah fungsi pengawas dalam kontak langsung dengan pekerja-pekerja profesional dan teknis,fungsi pengawasan sumber-sumber serta menjalin agar kegiatan-kegiatan profesional dan teknis dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.( Sahya Anggara;2012;11)

Efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan desa,pemerintah desa harus didukung dengan tata usaha yang benar.tata usaha adalah kegiatan mencatat semua proses penyelenggaraan pemerintahan desa yang disebut administrasi desa.jadi, administrasi desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa pada buku administrasi

desa, administrasi desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa. Pemerintahan desa akan berjalan dengan lancar manakala didukung oleh sistem tata usaha/administrasi yang benar,rapi,dan tertip.sistem administrasi yang benar,rapi dan tertip akan memberikan data dan informasi yang mudah dan sistematis yang sangat berfungsi untuk pengambilan keputusan ,pembuatan rencana,kontrol kegiatan,dan komunikasi dan informasi baik kedalam maupun keluar organisasi,( Hanif Nurcholih;2011;135).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 32 Tahun 2006 tentang penertiban administrasi desa. Dapat dilihat jenis-jenis buku administrasi desa sebagai berikut:

1. Buku administrasi umum

- a. Model A.1 : Buku data peraturan desa
- b. Model A.2 : Buku keputusan kepala desa
- c. Model A.3 : Buku data investaris desa
- d. Model A.4 : Buku data aparat pemerintahan desa
- e. Model A.5 : buku data tanah milik desa/tanah kas desa
- f. Model A.6 : Buku data tanah di desa
- g. Model A.7 : Buku agenda
- h. Model A.8 : Buku ekspedisi

2. Buku adminstrasi penduduk

- a. Model B.1 : Buku data induk penduduk desa
- b. Model B.2 : Buku data mutasi penduduk desa
- c. Model B.3 : Buku data rekaputulasi jumlah penduduk akhir

bulan

- d. Model B.4 : Buku data penduduk sementara
3. Buku administrasi keuangan desa
- a. Model C.1.a : Buku anggaran penerimaan
  - b. Model C.1.b : Buku anggaran pengeluaran rutin
  - c. Model C.1.c : Buku anggaran pengeluaran pembangunan
  - d. Model C.2 : Buku kas umum
  - e. Model C.3.a : Buku kas pembantu penerimaan
  - f. Model C.3.b : Buku kas pembantu pengeluaran rutin
  - g. Model C.3.c : Buku kas pembantu pengeluaran pembangunan
4. Buku administrasi pembangunan
- a. Model D.1 : Buku rencana pembangunan
  - b. Model D.2 : Buku kegiatan pembangunan
  - c. Model D.3 : Buku investaris proyek
  - d. Model D.4 : Buku kader-kader pemangunan
5. Buku administrasi BPD
- b. Model E.1 : Buku data anggota BPD
  - c. Model E.2 : Buku data keputusan BPD
  - d. Model E.3 : Buku data kegiatan BPD
  - e. Model E.4.a : Buku agenda BPD
  - f. Model E.4.b : Buku ekpedisi
6. Buku administrasi lainnya
- a. Model F.1 : Buku data pengurus dan anggota kemasyarakatan

b. Model F.2 : Buku register

Model F.3 : Buku profil desa.

Untuk mengetahui urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 72 Tahun 2005 tentang kewenangan desa sebagai berikut:

- a. Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak usul desa.
- b. Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa.
- c. Tugas pembantuan dari Pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota.
- d. Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

Di samping itu dalam Peraturan Pemerintah RI No. 72 Tahun 2005 tentang desa juga dijelaskan tugas dan kewajiban kepala desa, yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala desa juga mempunyai kewajiban yaitu:

- a. Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- b. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- c. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat.

- d. Melaksanakan kehidupan demokrasi.
- e. Melaksanakan prinsip tata pemerintahan yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi, dan neptisme.
- f. Menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa.
- g. Mentaati dan menegakkan seluruh peraturan perundang-undangan.
- h. Menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik.
- i. Melaksanakan dan memepertanggungjawabkan pengelolaan keuangan desa.
- j. Melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa.
- k. Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa.
- l. Mengembangkan pendapatan masyarakat dan desa.
- m. Membina, mengayomi dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat-istiadat.
- n. Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa.

Mengembangkan potensi dan sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup.

Berdasarkan Perda kabupaten Siak No.8 Tahun 2001 tentang organisasi dan tata kerja pemerintah desa dijelaskan kedudukan, tugas dan fungsi administrasi pemerintah desa

- 1. Kepala Desa berkedudukan sebagai Pimpinan Pemerintah Desa sejajar dan bermitra kerja dengan BPD yang dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya bertanggungjawab kepada rakyat melalui BPD dan

menyampaikan Laporan mengenai pelaksanaan tugasnya kepada Bupati dengan tembusan kepada camat

2. Kepala Desa mempunyai tugas :
  - a. Memimpin Penyelenggaraan Pemerintahan Desa
  - b. Membina kehidupan Masyarakat Desa
  - c. Membina Perekonomian Desa
  - d. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa
  - e. Mendamaikan perselisihan masyarakat Desa
  - f. Mewakili Desanya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukumnya
  - g. Mengajukan rencana Peraturan Desa dan bersama BPD menetapkannya sebagai Peraturan Desa
  - h. Menjaga kelestarian adat istiadat yang hidup berkembang di Desa.

Untuk menyelenggarakan tugas Kepala Desa mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan kegiatan penyelenggaraan Pemerintah Desa
- b. Pelaksanaan kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat Desa
- c. Peningkatan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat Desa
- d. Peningkatan partisipasi dan gotong royong masyarakat Desa dalam pembangunan Desa
- e. Pelaksanaan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah, Pemerintah Propinsi, Pemerintah Kabupaten

- f. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dalam rangka penyelenggaraan Pemerintah Desa.

### **Sekretariat Desa**

1. Sekretariat Desa berkedudukan sebagai unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya
2. Sekretariat desa dipimpin oleh seorang sekretaris desa, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala desa.
3. Sekretaris Desa mempunyai tugas menyelenggarakan tata usaha dan menjalankan administrasi Desa serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh satuan Organisasi Pemerintahan Desa.
4. Untuk menyelenggarakan tugas Sekretaris Desa mempunyai fungsi :
  - a. Pelaksanaan urusan surat menyurat dan kearsipan
  - b. Pelaksanaan rencana dan pelaporan kegiatan Pemerintah Desa
  - c. Pelaksanaan urusan perlengkapan dan rumah tangga Pemerintah Desa
  - d. Pelaksanaan urusan keuangan
  - e. Pelaksanaan pelayanan administrasi Pemerintah Desa
  - f. Penyusunan rencana Peraturan Desa, Keputusan Kepala Desa dan ketentuan Peraturan Desa yang lain.

Urusan Pemerintah adalah urusan pelaksana teknis lapangan yang membantu tugas Kepala Desa di bidang Pemerintahan Desa

Urusan Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Desa dan dalam melaksanakan

tugasnya dapat dibantu oleh maksimal 2 (dua) orang tenaga honorer sesuai dengan beban kerja dan Kemampuan Desa dan ketentuan yang berlaku.

Urusan Pemerintahan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pemeliharaan ketentraman dan ketertiban Desa, melaksanakan Administrasi penduduk, Administrasi Pertanahan dan Pembinaan Sosial Politik.

Untuk menyelenggarakan tugas Urusan Pemerintahan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana, pelaksanaan, dan pemeliharaan Ketentraman dan Ketertiban Desa
- b. Penyusunan rencana dan pelaksanaan administrasi kependudukan
- c. penyusun rencana dan pelaksanaan administrasi pertanahan
- d. penyusun rencana dan pelakasana kegiatan pembinaan sosial politik
- e. pelaporan perencanaan dalam pelaksanaan kegiatan

Urusan Pembangunan adalah unsur pelaksanaan teknis lapangan yang membantu tugas Kepala Desa dalam bidang pembangunan

Urusan Pembangunan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Desa dan dalam melaksanakan tugasnya dapat dibantu oleh maksimal 2 (dua) orang tenaga honorer sesuai dengan beban kerja, kemampuan Desa dan ketentuan yang berlaku.

Urusan Pembangunan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan Pembangunan Desa, pengelolaan sarana dan prasarana perekonomian Masyarakat Desa, sumber-sumber pendapatan Desa.

Untuk menyelenggarakan tugas Urusan Pembangunan mempunyai fungsi :



- a. Perencanaan dan pelaksanaan program Pembangunan Desa
- b. Peningkatan kegiatan, serta Pengembangan sarana dan prasarana
- c. Pendataan, pengelolaan, dan peningkatan penghasilan tanah-tanah milik Desa
- d. Peningkatan dan Pengembangan sumber-sumber Pendapatan Desa
- e. Pelaporan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan Pembangunan Desa.

Urusan Agama dan Kesejahteraan Rakyat adalah unsur pelaksanaan teknis lapangan yang membantu tugas Kepala Desa di bidang agama dan kesejahteraan rakyat;

Urusan Agama dan Kesejahteraan Rakyat dipimpin oleh seorang Kepala Seksi berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Desa dan dalam melaksanakan tugasnya dapat dibantu oleh maksimal 2 (dua) orang tenaga honorer sesuai dengan beban kerja, kemampuan Desa dan ketentuan yang berlaku.

Urusan Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kegiatan pembinaan mental spritual agama, Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk, sosial pendidikan, kebudayaan, olah raga, pemuda, wanita, kesejahteraan masyarakat dan kesejahteraan keluarga.

Untuk menyelenggarakan tugas Urusan Kesejahteraan Rakyat mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan dan mengaktifkan pelaksanaan kegiatan keagamaan
- b. Pencatatan dan pelayanan administrasi Nikah Talak Rujuk dan Cerai
- c. Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan di bidang sosial
- d. Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pendidikan dan kebudayaan

dan pelaksanaan kegiatan dibidang pemuda, olah raga dan wanita

f. Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan dibidang kesejahteraan dan kesehatan masyarakat

g. Pelaporan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan masyarakat.

Kepala Dusun adalah unsur pembantu Kepala Desa dalam wilayah Desa yang merupakan lingkungan kerja pelaksanaan Pemerintahan Desa, berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Desa.

Kepala Dusun mempunyai tugas :

- a. Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas kegiatan Kepala Desa diwilayah kerjanya
- b. Melaksanakan kegiatan dibidang Pemerintahan, Pembangunan dan kemasyarakatan serta membina ketentraman dan ketertiban diwilayah kerjanya;
- c. Melaksanakan Peraturan Desa diwilayah kerjanya
- d. Melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Desa.

Berdasarkan perda Kab.siak No.8 Tahun 2001 tentang tata kerja pemerintahan desa dijelaskan :

- a. Setiap Pimpinan Satuan Organisasi dibidang Pemerintahan Desa bertanggung jawab dalam memimpin, memberi bimbingan, petunjuk-petunjuk, perintah dan mengawasi serta mengendalikan tugasnya
- b. Dalam rangka memberikan bimbingan kepada bawahannya Kepala Desa dapat mengadakan rapat secara berkala.

- c. Setiap bawahan dilingkungan Pemerintah Desa wajib mematuhi petunjuk-petunjuk serta bertanggungjawab kepada atasannya
- d. Setiap bawahan dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugas dapat untuk memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada atasan.
- e. Setiap Pimpinan satuan kerja dilingkungan Pemerintahan Desa wajib menyampaikan laporan tepat waktu sesuai dengan bidang tugas masing-masing kepada atasannya.
- f. Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, Kepala Desa bertanggungjawab kepada rakyat melalui BPD yang dituangkan dalam laporan pertanggung jawaban Kepala Desa sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku;
- g. Kepala Desa wajib menyampaikan Laporan mengenai pelaksanaan tugas kepada Bupati dan tembusannya kepada Camat.

## **B. Pengertian Pelayanan**

Moerir (2003;16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung. Sedangkan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengemukakan bahwa pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi secara langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Sedangkan **p**elayanan umum menurut keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) no. 81 tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah

pusat, daerah dan lingkungan BUMN daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan perundang-undangan (Budiono; 2003;61).

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya pelayanan yaitu suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau media secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambella; 2006;4).

Pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Pemberian pelayanan public untuk keperluan organisasi atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Dengan demikian pelayanan public pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu untuk meningkatkan keprimaan. Oleh karena itu, pelayanan umum yang prima menurut Boediono (2003;63), yaitu:

1. Meningkatkan mutu produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan.

2. Mendorong upaya mengefektifitaskan sistem kerja dan fakta pelaksana pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki (Sutopo; 2003; 68).

Jadi, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima, oleh karena itu, setiap aparatur harus meningkatkan kinerjanya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Oleh karena itu, aparatur pemerintah dihadapkan pada tantangan membangun budaya organisasi supaya semua orang yang berada dilingkungan organisasi bertujuan memuaskan pelanggan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila mengetahui siapa pelanggan dan aparatur dapat mengidentifikasi keinginan pelanggan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Lijan Sinambella; 2006)

1. Transfaransi

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

## 2. Akuntabilitas

Yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 3. Kondisional

Yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

## 4. Partisipasi

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

## 5. Kesamaan hak

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

## 6. Keseimbangan hak

Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayan public.

### **C. Tugas dan Fungsi Administrasi Desa**

Menurut Sahya Anggara ( 2012;41) fungsi-fungsi administrasi yang terpenting adalah :

- a. *Long-term situation analysis dan forecasting*
- b. *Strategy planning dan long term policy analysis*
- c. *Finance and investment planning*

- d. Capital budgeting*
- e. Organisation development planning*
- f. Staff and manpower development planning*
- g. Top management*
- h. Administratrative management*
- i. Information system development*
- j. Management system development*
- k. Reporting and accountability system development.*

Mengingat unit pemerintahan desa adalah bagian integral dari pemerintahan nasional, maka pembahasan tentang tugas dan fungsi pemerintah desa tidak terlepas dari tugas dan fungsi pemerintahan nasional seperti yang telah diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pada pasal 127 tentang tugas pokok Kepala Desa yaitu :

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan desa
- b. Pemberdayaan masyarakat
- c. Pelayanan masyarakat
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

Menurut moenir (2006:41-45) pelayanan yang didambakan masyarakat adalah:

- a.) Adanya kemudahan dalam pengurusan pelayanan dengan tidak mempersulit masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi pemerintahan.
- b.) Memperoleh pelayanan yang wajar dengan tidak berbelit-belit sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku

- c.) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam proses pelayanan dan diselesaikan tepat waktu.
- d.) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (sikap ramah dan sopan yang diberikan birokrasi kepada masyarakat).

adapun bentuk-bentuk tugas pelayanan masyarakat meliputi:

- 1.) Pemberian bermacam-macam izin, seperti izin tempat tinggal, izin meninggalkan desa, izin usaha dan izin pendirian bangunan.
- 2.) Memberikan macam-macam keterangan seperti : bukti diri, keterangan catatan kepolisian dan sebagainya.

c. Tugas bidang ketatausahaan, meliputi :

Dokumentasi data, keadaan wilayah, laporan keuangan dan lain-lain.

Sementara itu, menurut instruksi Mendagri Nornor 21 Tahun 1992, pada pasal (2) ditegaskan bahwa "desa mempunyai tugas melakukan penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan urusan pemerintahan daerah dan wilayahnya.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut (pasal 2) Desa mempunyai fungsi (pasal 3), yaitu :

- a. Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan.
- b. Melakukan tugas dibidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya.
- c. Melakukan usaha dalam rangka peningkatan partisipasi dan swadaya gotong-royong masyarakat.



- d. Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan Ketentraman dan ketertiban wilayah.
- e. Melakukan fungsi-fungsi lain yang dilimpahkan kepada pemerintah.

Pelaksanaan tugas dan fungsi desa tersebut, selanjutnya dijabarkan menjadi tugas dan fungsi masing-masing unsur aparat baik Kepala Desa maupun aparatnya yang terdiri dari : Sekretaris, Kepala-Kepala Urusan, Kepala-Kepala Lingkungan.

#### **D. Hipotesa**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas hipotesa sebagai berikut: (diduga fungsi administrasi pemerintahan desa perincit dalam meningkatkan pelayanan publik tidak berjalan dengan baik berdasarkan dari buku- buku administrasi yang kurang lengkap dan tingkat pendidikan aparatur yang masih rendah).

#### **E. Konsep Operasional**

Konsep-konsep yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini perlu dioperasionalkan, bertujuan untuk menyamakan persepsi sehingga kesalah pahaman dalam menafsirkan dapat diminalisir dan penulisan karya ilmiah ini didukung dengan melihat fenomena-fenomena yang penulis temui dilapangan. Dalam penelitian ini, penulis menyajikan secara deskriptif yaitu analisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak.

Agar tidak jadi salah pengertian dalam penulisan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa konsep yang berkaitan dengan masalah yang dianalisa yakni sebagai berikut :

## 1. Fungsi administrasi

Pemerintahan desa akan berjalan dengan lancar manakala didukung oleh sistem tata usaha / administrasi yang benar, rapi dan tertib. Sistem administrasi yang benar, rapi dan tertib akan memberikan data dan informasi yang mudah dan sistematis yang sangat berfungsi untuk pengambilan keputusan, pembuatan rencana, kontrol kegiatan dan komunikasi baik didalam maupun keluar organisasi, seperti :

- Tata penyusunan buku administrasi
- Pengarsipan
- Prinsip pelayanan
- Mengagendakan pelatihan bagi pegawai

## 2. Pelayanan kepada masyarakat

Menurut Moenir (2006:41-45) pelayanan yang didambakan masyarakat adalah:

- a.) Adanya kemudahan dalam pengurusan pelayanan dengan tidak mempersulit masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi pemerintahan.
- b.) Memperoleh pelayanan yang wajar dengan tidak berbelit-belit sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku
- c.) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam proses pelayanan dan diselesaikan tepat waktu.
- d.) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (sikap ramah dan sopan yang diberikan birokrasi kepada masyarakat).

## **F. Teknik Pengukuran**

### **1) Pelayanan kepada masyarakat**

#### **a. Kemudahan dalam pengurusan**

Kemudahan yang dimaksud adalah cara aparat pemerintah desa Perincit memberikan pelayanan dan tidak mempersulit masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi pemerintahan desa.

Adapun tehnik pengukuran dalam penelitian ini adalah:

**Sangat Baik** : Apabila pelayanan yang diberikan aparat pemerintah desa Perincit sangat memuaskan masyarakat.

**Baik** : Apabila pelayanan yang diberikan aparat pemerintah desa Perincit memuaskan masyarakat.

**Kurang Baik** : Apabila aparat pemerintah desa Perincit kurang mau membantu masyarakat, dengan kadang-kadang mempersulit proses pengurusan administrasi pemerintahan.

**Tidak Baik** : Apabila aparat pemerintah desa Perincit tidak mau membantu masyarakat, dengan mempersulit proses pengurusan administrasi pemerintah

#### **b. Mendapatkan pelayanan yang wajar**

Maksudnya adalah aparat pemerintah desa perincit memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pelayanan yang wajar dapat dikatakan:

**Sangat Baik** : Apabila pelayanan yang diberikan aparat pemerintah desa perincit sangat memuaskan masyarakat.

**Baik** : Apabila aparat pemerintah desa perincit dapat memberikan dan menyelesaikan pelayanan administrasi sesuai dengan prosedur yang berlaku.

**Kurang Baik** : Apabila aparat pemerintah desa perincit dapat memberikan dan menyelesaikan pelayanan administrasi tetapi tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku.

**Tidak Baik** : Apabila aparat pemerintah desa perincit tidak dapat memberikan dan menyelesaikan pelayanan administrasi sesuai dengan prosedur yang berlaku.

c. Perlakuan yang sama atau ketepatan waktu

Maksudnya adalah aparat pemerintah desa perincit memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi pemerintah secara tepat waktu dengan tanpa pilih kasih. Perlakuan yang sama tanpa pilih kasih dikatakan:

**Sangat Baik** : Apabila pelayanan yang diberikan aparat pemerintah desa perincit sangat memuaskan masyarakat.

**Baik** : Apabila setiap pelayanan administrasi dapat diselesaikan tepat waktu dan tanpa membedakan status masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi.

**Kurang Baik** : Apabila pelayanan administrasi dapat diselesaikan tepat waktu tetapi dengan pilih kasih.

**Tidak Baik** : Apabila setiap pelayanan administrasi diselesaikan tidak tepat waktu dan sering kali pilih kasih.

d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang

Maksudnya adalah sikap aparat pemerintah desa Perincit memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi pemerintah dengan sopan dan ramah serta mendorong untuk cepat selesai dan tidak minta dilayani. Teknik pengukurannya adalah:

Sangat baik : Apabila pelayanan yang diberikan aparat pemerintah desa Perincit sangat memuaskan masyarakat.

Baik : Apabila pelayanan administrasi yang diberikan berlaku secara sopan, ramah, dan mendorong untuk cepat selesai serta tidak minta untuk dilayani.

Kurang Baik : Apabila pelayanan administrasi yang diberikan secara sopan dan ramah, kurang mendorong untuk cepat selesai dengan minta dilayani.

Tidak Baik : Apabila pelayanan administrasi yang diberikan tidak sopan dan ramah, serta tidak mendorong untuk cepat selesai dan meminta untuk dilayani.

**2) Fungsi ketatausahaan (administrasi).**

Adapun bentuk-bentuk tugas ketatausahaan atau administrasi adalah:

a. Tata penyusunan buku administrasi

Penyusunan buku administrasi disini diperlukan untuk mudah dalam pencarian data yang diperlukan dengan penyusunan yang bagus dan lengkap sehingga pegawai dapat dengan mudah beraktifitas tanpa ada hambatan dalam melayani masyarakat. teknik pengukurannya adalah:

- Sangat baik : jika penyusunan buku administrasi ini tertata dengan sangat rapi
- Baik : jika penyusunan buku ini tertata dengan baik meski ada beberapa buku yang belum tersusun rapi
- Kurang Baik : jika penyusunan buku administrasi ini belum mencapai level baik
- Tidak Baik : jika penyusunan buku administrasi ini tidak tertata dengan baik

b. Pengarsipan

Arsip yaitu kumpulan surat-surat masuk maupun keluar pada kantor yang digunakan untuk bukti apabila ada kesalahan dikemudian hari. Maka staff dengan mudah bisa melihat arsip tersebut untuk memperjelas persoalan.

- Sangat baik : jika pengarsipan surat-surat masuk maupun keluar dengan sangat mudah ditemukan ketika diperlukan
- Baik : jika pengarsipan surat masuk maupun keluar dengan mudah ditemukan jika diperlukan
- Kurang Baik : jika pengarsipan surat masuk maupun keluar tidak memenuhi kriteria baik
- Tidak Baik : jika pengarsipan surat masuk maupun keluar sama sekali tidak memenuhi kriteria baik.

c. Prinsip pelayanan

Perinsip pelayanan ini dimaksud bahwa dalam memberikan pelayanan yang optimal dapat dipandang berdasarkan umur, tingkat pendidikan, pengalaman dalam bekerja, dan semangat kerja yang mereka miliki.

Sangat baik : apabila perinsip pelayanan dapat dipandang berdasarkan 4 kriteria diatas

Baik : apabila perinsip pelayanan dapat dipandang berdasarkan 3 kriteria diatas

Kurang Baik : apabila perinsip pelayanan dapat dipandang berdasarkan 2 kriteria diatas

Tidak Baik : apabila perinsip pelayanan dapat dipandang berdasarkan 1 kriteria diatas

d. Mengendalikan pelatihan-pelatihan bagi pegawai.

Pelatihan-pelatihan bagi pegawai dimaksud adalah seperti melaksanakan studi banding, seminar ,trainig dll.

Sangat baik : apabila aparatur dipemerintahan desa selalu melakukan pelatihan

Baik : apabila aparatur desa cukup sering melaksanakan pelatihan

Kurang Baik : apabila aparatur pemerintahan desa jarang melaksanakan pelatihan

Tidak Baik : apabila aparatur pemerintahan desa tidak pernah melaksanakan pelatihan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepala Desa Perincit, Kecamatan Pusako, Kabupaten Siak dan waktu penelitian mulai terhitung tanggal 22 Maret sampai 20 Mei 2013.

#### **B. Jenis dan Sumber Data**

a. Data primer

Sebagai data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari kuesioner penulis dengan pegawai Kantor Desa Perincit.

b. Data sekunder

Sebagai data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan Kantor Desa Perincit yang meliputi, jumlah pegawai, investaris kantor, tingkat pendidikan, dll.

#### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data di sini menggunakan kuesioner yaitu daftar pertanyaan yang telah disusun sesuai dengan indikator dalam penelitian ini.



## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pegawai di Kantor Kepala Desa Perincit, BPD serta 70 orang tokoh masyarakat Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak .Untuk lebih jelas populasi dan sample dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1: Populasi dan Sampel**

No	Unit	Populasi	Sampel	Persentase(%)
1	Kepala Desa	1	1	100
2	Sekretaris Desa	1	1	100
3	Kaur pemerintahan	1	1	100
4	Kaur umum	1	1	100
5	Kaur pembangunan	1	1	100
6	BPD	5	5	100
7	Masyarakat yang dilayani	135	70	100
	Jumlah	145	80	100

**Sumber :kantor kepala desa perincit tahun 2013**

### 2. Sampel

Mengingat jumlah populasi yang cukup banyak, dari unsur pegawai dikantor kepala desa, BPD dan masyarakat yang dilayani sehinga penulis membatasi sampel yang akan diteliti yaitu 5 dari pegawai Kantor Desa Perincit, 5 orang dari anggota BPD dan 70 masyarakat yang dilayani. Data sampel didapat dari tiga bulan terakhir dari masyarakat yang melakukan pengurusan di Kantor Kepala Desa Perincit Sehingga total keseluruhannya adalah 80 responden.

### **E. Teknik Analisis Data**

Setelah seluruh data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah mengklafikasikan data tersebut menurut sifat dan jenis yang akan disajikan dalam bentuk tabel. Kemudian penganalisaanya dilakukan pembahasan secara deskriptif yakni dengan cara memberi gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### A. Letak dan Luas Wilayah Desa Perincit

Desa Perincit terletak dalam wilayah Kecamatan Pusako Kabupaten Siak adapun jarak antara Desa Perincit dengan Kecamatan Pusako adalah 4 km yang dibatasi dengan perkebunan dan rawa.

Adapun batas wilayah desa perincit berdasarakan letak geografis tahun 2012 adalah :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Teluk Mesjid
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Dusun Pusako
- Sebelah Barat berbatasan dengan Sungai Siak
- Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Teluk Mesjid

Sedangkan luas Desa Perincit adalah yang sebagian terdiri dari perkebunan kelapa sawit dan perumahan. Sedangkan perjalanan yang harus ditempuh dari pusat kecamatan ke Desa Perincit sekitar 15 menit perjalanan dengan menggunakan kendaraan darat. Penguanaan areal Desa Perincit terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1: Letak dan Luas Wilayah Desa Perincit

No	Pengunaan	Luas	Persentase
1	Persawahan	30	3,24
2	Perkebunan kelapa sawit	500	54,0
3	Perumahan dan perkarangan	335	36,2
4	Alang alang	60	6,49
	Jumlah	925	100

Sumber : Kantor Desa Perincit,2013

Data dan tabel diatas melihatkan bahwa sebagian besar tanah digunakan untuk perkebunan kelapa sawit yakni seluas sisanya digunakan perumahan dan perkarangan ,dan lain-lain.

### **B. Keadaan Penduduk di Desa Perincit**

Menurut data statistik tahun 2012, pendudukk desa perincit berjumlah 540 jiwa atau terdiri dari (kepala keluarga). Hal ini dapat dilihat menurut jenis kelamin dari tabel berikut :

Tabel 4.2 : penduduk menurut jenis kelamin

no	Jenis kelamin	jumlah	Persentase
	Laki-laki	279	51,7
	Perempuan	261	48,3
	Jumlah	540	100

Sumber : kantor kepala desa perincit 2013

Jumlah masyarakat desa perincit tahun 2013 didominasi oleh laki –laki yang berjumlah 279 jiwa sedangkan perempuan hanya berjumlah 261 jiwa dari seluruh penduduk

Sedangkan tingkat usia penduduk desa perincit dari anak anak remaja dewasa dan manula. Komposisi menurut umur dapt dilihat pada tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 4.3. komposisi penduduk menurut umur

no	Kelompok umur	jumlah	Persentase
1	0-5 tahun	10	1,85
2	6-10 tahun	100	18,5
3	11-14 tahun	55	10,1
4	15-25 tahun	150	27,8
5	26-40 tahun	155	28,8
6	41-50 tahun	50	9,25
7	50 keatas	20	3,70
	Jumlah	540	100

Sumber : kantor desa perincit 2013

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah penduduk yang terbesar terdapat pada kelomok umur 26-40 berjumlah 155 orang.

### C. Mata Pencarian Dan Pendidikan

#### 1. Mata pencarian

Penduduk desa perincit mata pencariannya mayoritas adalah petani, pegawai negeri dan lain sebagainya, untuk mengetahui perincian lebih lanjut dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4.4. komposisi penduduk menurut mata pencarian

no	Mata pencarian	jumlah	Persentase
1	Petani	170	74,5
2	Buruh tani	70	30,8
3	Pegawai negeri	10	4,38
4	Dagang	20	8,77
5	Dan lain-lain	18	11,8
	Jumlah	228	100

Sumber : kantor kepala desa perincit 2013

Dilihat komposisi penduduk menurut mata pencarian, sebagian besar bermata pencarian sebagai petani yaitu 170 orang atau 74,5%

## 2. Pendidikan

Dalam bidang pendidikan serta fasilitasnya masih digolongkan sangat rendah, karena sebagian besar masyarakat desa perincit hanya tamatan sekolah dasar (SD) dan sekolah Menengah pertama (SMP). Bahkan ada diantara penduduk yang tidak tamat SD. Sedangkan pendidikan pada tingkat SMA dan perguruan tinggi relatif pada tingkat kecil atau minim.

## D. Agama dan Kebudayaan

### 1. Agama

Penduduk desa perincit beragam ragam, secara mayoritas beragam islam, dan selebihnya beragam keristen, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5 berikut :

Tabel 4.5. Komposisi penduduk menurut agama

no	Agama	jumlah	persentase
1	Islam	520	96,3 %
2	Kristen	20	3,70 %
3	Budha	-	0 %
4	Hindu	-	0 %
	Jumlah	540	100 %

Sumber : kantor kepala desa perincit 2013

Dari tabel diatas dapat diketahuwi bahwa secara mayoritas penduduk desa perincit beragama isalm walaupun selebihnya beragam kristen. Dengan demikian, sarana pribadatan yang ada didesa perincit hanyalah sarana pribadatan untuk orang muslim/isalm.hal ini dapt dilihat pada tabel 6 berikut ini :

Tabel 4.6.komposisi sarana ibadah

No	Sarana ibadah	Jumlah	Persentase
1	Mesjid	2 buah	50 %
2	Mushalla	2 buah	50 %
3	Gereja	-	
4	Vihara	-	
	Jumlah	4	100 %

Sumber: kantor kepala desa perincit 2013

## 2. Kebudayaan

Kebudayaan dalah hasil dari cipta, rasa dan karya.kebudayaan dalam keihidupan manusia mempunyai arti yang sangat penting karena kebudayaan yang lahir dari potensi budaya yang dimiliki budaya manusia itu sendiri.

Budaya suatu daerah merupakan cerminan dari adat istiadat yang terkait dengan kehidupan manusia dalam dimensi sosial dan diperoleh dari hasil kajian kreatif manusia.oleh karena itu budaya suatu daerah sangat erat itungannya dengan system.

### **E. Prasarana Fisik Desa**

Keadaan prasarana fisik desa perincit yang meliputi, prasarana pemasaran, prasarana perhubungan dan prasarana sosial budaya secara berturut turut dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

Tabel 4.7. keadaan prasarana pemasaran

No	Jenis prasarana	Jumlah
1	Toko	2 buah
2	Kios/warung	7 buah
3	KUD	1 buah
4	Pasar umum	-
	jumlah	10 buah

Sumber data : kantor kepala desa perincit 2013

Dari tabel diatas terlihat bahwa desa perincit memiliki toko 2 buah,kios/warung 7 buah,dan KUD 1 buah.

Perasarana perhubungan merupakan prasarana penting bagi sebuah desa dimana dengan adanya prasarana perhubungan memeungkinkan masyarakat untuk membawa barang barang hasil produksinya ketempat pemasaran.selain itu segala kegiatan sudah tentu memerlukan prasarana perhubungan. Prasarana perhubungan desa perincit dapat dilihat dari tabel 8 berikut:

Tabel 4.8. keadaan prasarana perhubungan

No	Jenis prasarana	Jumlah
1	Jalan batu	5 km
2	Jalan tanah	3 km
3	Jembatan	40 meter

Sumber : kantor kepala desa perincit 2013

Dilihat dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah dan keadaan prasarana perhubungan jalan batu 5 km, jalan tanah 3 km dan satu jembatan yang panjangnya 40 meter.



Keadaan prasarana sosial budaya desa perincit dapat dilihat pada tabel 9 berikut :

Tabel 4.9. keadaan prasarana sosial budaya

No	Jenis prasarana	Jumlah
1	Balai desa	1 buah
2	Kantor kepala desa	1 buah
3	Kantor pkk	-
4	Mesjid	2 buah
5	Musholla	2 buah
6	Taman kanak-kanak	1 buah
7	Madrasah	1 buah
8	Sekolah dasar	1 buah
9	SMP	1 buah
10	SMA	-
11	Polindes	1 buah
12	Perpustakaan desa	1 buah
13	Prasarana olah raga/kesenian	1 buah
14	Pos keamanan	1 buah

Sumber : kantor kepala desa perincit 2013

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa prasarana sosial budaya desa perincit cukup memadai. Hampir semua prasarana yang diperlukan oleh masyarakat telah ada dan dapat dimanfaatkan.

#### a. Pemerintahan desa

Pemerintahan desa adalah kepala desa dan badan permusyawaratan desa (BPD). Dalam menjalankan pemerintahan sehari –hari kepala desa dibantu oleh 1 (satu) orang sekretaris desa dan 3 (tiga) orang kepala urusan yakni kepala urusan pemerintahan, kepala urusan pembangunan dan kepala urusan umum.

Disamping itu dalam melaksanakan tugas-tugas lapangan, kepala desa dibantu oleh kepala dusun ,ketua rukun warga(RW),ketua rukun tetangga (RT) dan BPD.

Adapun tingkat pendidikan aparatur pemerintah desa perincit dapat dilihat pada tabel 10 berikut :

Tabel 4.10. keadaan tingkat pendidikan aparatur pemerintah

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	3	60 %
2	SMP	1	20 %
3	SD	1	20 %
	Jumlah	5	100 %

Sumber : kantor kepala desa perincit 2013

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan aparat pemerintah desa perincit dikatakan masih rendah. tingkat pendidikan SMA sebanyak 3 orang, SMP sebanyak 1 orang dan SD sebanyak 1 orang.

Sedangkan tingkat pendidikan anggota BPD desa perincit terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.11. keadaan tingkat pendidikan anggota BPD desa perincit

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	persentase
1	SMA	2	40 %
2	SMP	2	40 %
3	SD	1	20 %
	Jumlah	5	100 %

Sumber : kantor kepala desa perincit, 2013

Berdasarkan tabel diatas tinggakt pendidikan anggota BPD desa perincit rata-rata berpendidikan tingkat SMA berjumlah 2 orang, SMP 2 orang dan tingkat SD sebanyak 1 orang.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN

#### A. Identitas Responden

##### 1. Usia Responden

Berdasarkan angket atau questioner yang telah diuji kepada 80 orang responden, maka dapat diketahui usia para responden tersebut. Setelah usia responden dipilih dapat dikelompokkan kedalam beberapa kelompok usia yaitu 20-30 tahun, 31-40 tahun, dan 41-60 tahun. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.1: Tanggapan Responden Berdasarkan Kelompok Usia**

No	Responden	Kelompok Usia			Jumlah
		20-30	31-40	41-60	
1	Pegawai Kantor Desa Perincit	5	3	2	10
2	Masyarakat yang dilayani	30	28	12	70
Total		35	31	14	80
Persentase (%)		43.75%	38.75%	17.5%	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2013**

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang responden, terdapat 35 orang atau 43.75% yang termasuk kelompok usia 20-30 tahun. Selanjutnya 31 orang responden atau 38.75% yang termasuk kelompok usia 31-40, dan kelompok usia 41-60 yaitu sebanyak 14 orang atau 17.5%. Jadi usia responden yang paling dominan adalah 20-30.

##### 2. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan adlah sarana untuk mengembangkan diri, sebab dengan pendidikan kita dapat mengukur kemampuan seseorang dalam memecahkan masalah. Selanjutnya diuraikan tingkat pendidikan responden sebanyak 50 orang, yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.2: Tanggapan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Responden	Tingkat Pendidikan				Jumlah
		SD	SMP	SMA	Perguruan Tinggi	
1	Pegawai Kantor desa Perincit	2	3	5	-	10
2	Masyarakat yang dilayani	15	23	27	5	70
Total		17	26	32	5	80
Persentase (%)		21.25%	32.5%	40%	6.25%	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian 2013**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 80 orang yang menjadi responden dalam penelitian ini terdapat 17 orang atau 21.25% responden tingkat pendidikannya sekolah dasar (SD), 26 orang atau 32.5% tingkat pendidikannya SMP/ sederajat, 32 orang atau 40% responden tingkat pendidikannya SMA/ sederajat, dan 5 orang atau 6.25% tingkat pendidikannya Perguruan Tinggi. Jadi, tingkat pendidikan responden yang paling banyak adalah tingkat pendidikan SMA yaitu masing-masing sebanyak 32 orang atau 40%.

### 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai identitas responden sebanyak 50 orang, maka berikut ini penulis akan menguraikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.3: Tanggapan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Responden	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	

1	Pegawai Kantor Desa Perincit	6	4	10
2	Masyarakat yang dilayani	50	20	70
Total		56	24	80
Persentase (%)		70%	30%	100%

**Sumber: data olahan Penelitian 2013.**

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 80 orang responden terdapat 56 orang atau 70% adalah berjenis kelamin laki-laki dan 24 orang atau 30% adalah berjenis perempuan. Jadi respondennya lebih banyak laki-laki yaitu sebanyak 56 orang atau 70% dikarenakan responden laki-laki lebih banyak yang berurusan dikantor kepala desa perincit kecamatan dibandingkan perempuan dan responden laki-laki lebih mudah dijumpai.

## **B. Pelayanan Kepada Masyarakat**

### **1. Kemudahan dalam Pengurusan**

Dalam pengurusan surat menyurat dikantor desa perincit terlihat masyarakat yang berurusan pulang dengan tidak membawa hasil. Ini bisa dikarenakan kepala desa sedang tidak ditempat. Terkadang masyarakat disuruh menunggu sesuatu yang tidak jelas kapan selesainya. Dapat diketahui bahwa tidak adanya kemudahan yang dirasakan masyarakat saat berurusan.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan baik salah satunya adalah dengan tidak mempersulit dalam pengurusan administrasi pemerintahan. Selaku abdi masyarakat, aparaturnya dapat membantu masyarakat secara mudah. Kemudahan dalam setiap pengurusan yang dilakukan masyarakat sangat didambakan setiap orang. Untuk mengetahui kemudahan pelayanan yang diberikan oleh kantor kepala desa perincit kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.4: Tanggapan responden tentang kemudahan dalam pengurusan**

No	Parameter Penelitian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	3	4.29 %
2	Baik	15	21.43 %
3	Kurang Baik	45	64.28 %
4	Tidak Baik	7	10 %
<b>Total</b>		70	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2013**

Berdasarkan tabel diatas bahwasanya tanggapan masyarakat tentang kemudahan dalam pengurusan administrasi pemerintahan yang diberikan aparatur pemerintahan desa perincit yang dikategorikan sangat baik adalah sebanyak 3 orang atau 4.29 %. Yang memberikan tanggapan bahwa aparat pemerintahan Kepala Desa Perincit yang mau membantu masyarakat dengan tidak mempersulit dalam pengurusan administrasi pemerintahan atau bisa dikategorikan baik adalah berjumlah 15 orang atau 21.43%. hal ini bisa berjalan dengan baik karena mereka sudah banyak yang kenal dengan aparatur pemerintahan Kepala Desa Perincit, sehingga mereka bisa dengan mudah berurusan. Yang memberikan tanggapan bahwa aparat pemerintahan kepala desa perincit kurang mau membantu masyarakat dengan selalu mempersulit dalam pengurusan administrasi pemerintahan atau bisa dikategorikan kurang baik adalah berjumlah 45 orang atau 64.28%. Dan yang memberikan tanggapan bahwa kemudahan dalam pengurusan administrasi pemerintahan hanya sebagian kecil aparat dan seringkali mempersulit dalam pengurusan administrasi pemerintahan adalah berjumlah 7 orang atau 10% dikategorikan tidak baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam kepengurusan dikantor desa perincit masih tergolong kurang baik, yakni diantara 70 orang responden 45 orang atau 64.28% menyatakan kemudahan dalam pengurusan administrasi di desa perincit kurang baik. Itu dikarenakan urusan mereka terkadang selalu dipersulit.

## **2. Mendapatkan pelayanan yang wajar**

Pelayanan yang baik haruslah sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku. Seharusnya, sistem dan prosedur pelayanan surat menyurat ditulis dan ditempelkan dipapan luar kantor, agar sebelum berurusan masyarakat sudah mengetahui apa saja yang harus dibawa. Sehingga saat berurusan, masyarakat tidak perlu pulang untuk melengkapi syarat yang kurang dan staff Kantor Kepala Desa Perincit juga bisa lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya.

Dapat diketahui proses pelayanan yang ada dikantor kepala desa perincit misalnya, masyarakat yang mengurus pembuatan KTP, surat pengantar, surat pindah bagi pendatang baru, surat keterangan berdomisili dan lain-lain.

Pelayanan yang baik sangat didambakan oleh masyarakat yang berurusan pada setiap instansi pemerintahan. Apabila pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat itu sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku dengan adanya keterbukaan antara aparatur pemerintahan dan masyarakat.

Untuk mengetahui pelayanan yang diterima oleh masyarakat telah sesuai dengan sistem dan prosedur pelayanan yang berlaku di Desa Perincit dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.5: Tanggapan responden tentang pelayanan yang wajar**

No	Parameter Penelitian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	17	24.29%
2	Baik	29	41.43%
3	Kurang Baik	19	27.14%
4	Tidak Baik	5	7.14%
<b>Total</b>		70	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2013**

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden setiap pengurusan yang dilakukan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku atau

tergolong sangat memuaskan adalah berjumlah 17 orang atau 24.29%. tanggapan responden yang menyatakan setiap pengurusan yang dilakukan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku atau tergolong baik adalah berjumlah 29 orang atau 41.43%. Ini bisa juga dikarenakan mereka dilayani oleh aparatur pemerintahan yang mengerti akan pentingnya sistem dan prosedur yang berlaku. Ada yang beranggapan bahwa dalam pengurusan terkadang ada yang tidak sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku adalah sebanyak 19 orang atau 27.14%. sedangkan 5 orang atau 7.14% beranggapan bahwa pengurusan yang ada di desa perincit tidak sesuai dengan sistem dan prosedur yang ada.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengurusan yang ada desa perincit telah sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku, karena dari 70 responden 29 orang atau 41.43% menyatakan baik. Ini dikarenakan masyarakat telah mengetahui sistem dan prosedur yang ada.

### **3. Perlakuan yang sama atau ketepatan waktu**

Ketepatan waktu yang ada dikantor desa perincit, misalnya dari 14 jenis pelayanan administrasi pemerintahan yang ada di Kantor Desa Perincit misalnya pembuatan surat pengantar KK dan KTP, pengurusan surat kurang mampu, rekomendasi tempat usaha dan lain-lain.

Dengan ini untuk mendukung suksesnya pelayanan prima pegawai selaku public service dapat memberikan pelayanan tanpa memilih orang untuk dprioritaskan secara istimewa, pilih kasih dan membedakan waktu penyelesaiannya. Untuk mengetahui bagaimana ketepatan waktu pengurusan pelayanan administrasi pemerintahan oleh aparatur Kepala Desa Perincit dapat dilihat pada tabel berikut ini:



**Tabel 5.6: Tanggapan responden tentang perlakuan yang sama dan ketepatan waktu**

No	Parameter Penelitian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	4	5.71 %
2	Baik	12	17.15 %
3	Kurang Baik	50	71.43 %
4	Tidak Baik	4	5.71%
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2013**

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang menyatakan perlakuan yang sama dan ketepatan waktu yang dijanjikan tergolong sangat memuaskan yaitu berjumlah 4 orang atau 5.71%. Ini bisa dikeranakan mereka merupakan keluarga dari sebagian aparatatur pemerintahan desa perincit. Responden yang menyatakan perlakuan yang sama dan ketepatan waktu yang telah dijanjikan atau tergolong baik adalah sebanyak 12 orang atau 17.14%. hal ini bisa berjalan dengan baik karena mereka sudah banyak yang kenal dengan pegawai kantor desa tersebut, sehingga pengurusan mereka bisa cepat terselesaikan. Sedangkan yang menyatakan bahwa sebagian pengurusan surat menyurat yang dibutuhkan masyarakat diselesaikan tidak tepat waktu atau kurang baik adalah sebanyak 50 orang atau 71.43%. Sedangkan yang menyatakan tidak baik adalah sebanyak 4 orang atau 5.71%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perlakuan yang sama dan ketepatan waktu yang diberikan oleh aparat pemerintah Desa Perincit tergolong kurang baik. Ini dapat dilihat dari 70 responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 50 orang atau 71.43%.

#### **4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang**

Perlakuan yang jujur dan terus terang sangat didambakan oleh masyarakat yang berurusan pada setiap instansi pemerintah. Apabila perlakuan yang jujur dan terus terang

bisa diberikan kepada masyarakat secara menyeluruh tanpa pandang bulu, maka masyarakat akan merasakan fungsi aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Untuk mengetahui perlakuan yang jujur dan terus terang oleh aparat pemerintahan Desa Perincit dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.7: Tanggapan responden tentang perlakuan yang jujur dan terus terang.**

No	Parameter Penelitian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	6	8.57%
2	Baik	17	24.29%
3	Kurang Baik	38	54.28%
4	Tidak Baik	9	12.86%
<b>Total</b>		70	100%

**Sumber: data Olahan Penelitian, 2013**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwasanya responden yang mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang dengan kategori sangat baik adalah 6 orang atau 8.57%. tanggapan responden yang menyatakan bahwa perlakuan yang jujur dan terus terang dengan kategori baik adalah sebanyak 17 orang atau 24.29%. yang mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang pelayanan dengan kategori kurang baik adalah sebanyak 38 orang atau 54.28%. sedangkan yang beranggapan bahwa perlakuan yang jujur dan terus terang dengan kategori tidak baik adalah berjumlah 9 orang atau 12.86%. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa perlakuan yang jujur dan terus terang yang diberikan oleh pegawai desa perincit adalah sangat baik. Ini terbukti dari hasil angket yang diberikan kepada responden.

### **C. Fungsi ketatausahaan atau registrasi (administrasi)**

Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat diperlukan pelayanan yang khusus bagi masyarakat yang membutuhkannya. Termasuk dalam kelengkapan administrasi yang ada di desa perincit. Karna data-data yang ada, pada saat dibutuhkan akan sangat bermanfaat. Selain itu, kelengkapan pengisian buku administrasi juga mempengaruhi proses pelayanan. Karna setiap pelayanan yang akan diberikan akan dijadikan arsip kantor sebagai pendukung apabila ada kesalahan dikemudian hari.

Lebih lanjut untuk mengetahui pelaksanaan administrasi pemerintahan di kantor kepala desa perincit dapat dilihat pada berikut ini:

### 1. Tata penyusunan Buku Administrasi

Tata penyusunan buku administrasi sangat perlu diperhatikan, karena selain untuk memudahkan pencarian data yang diperlukan, juga enak dipandang dengan tata penyusunan yang bagus dan lengkap sehingga pegawai juga dapat berkativitas dengan senang tanpa ada hambatan dalam melayani masyarakat serta terlihat bahwa adanya ketelitian staff pegawai kantor desa dalam setiap buku administrasi yang ada.

Untuk mengetahui tata penyusunan buku administrasi kantor kepala desa perincit dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.8: Tanggapan responden tentang tata penyusunan buku administrasi**

No	Parameter Penelitian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	2	20%
2	Baik	7	70%

3	Kurang Baik	1	10%
4	Tidak Baik	-	0%
<b>Jumlah</b>		10	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2013**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tata penyusunan buku administrasi secara lengkap dan jelas yang dilakukan oleh pegawai kantor desa perincit yaitu sebanyak 2 orang atau 20% yang menyatakan sangat baik, 7 orang atau 70% yang menyatakan baik dan 1 orang atau 10% yang menyatakan kurang baik, sedangkan yang menyatakan tidak baik adalah 0.

Jadi dari penjelasan tersebut diketahui bahwa tata penyusunan buku administrasi pemerintahan yang ada dikantor desa perincit bisa dikatakan tergolong baik. Walaupun pada dasarnya masih ada diantara responden yang mengatakan bahwa tata penyusunan buku administrasi yang ada kantor desa perincit kurang baik. Terlihat saat dimintai buku administrasi desa, masih kurangnya kelengkapan dalam penulisan yang ada.

## 2. Pengarsipan

Arsip yaitu kumpulan surat-surat masuk maupun keluar pada kantor yang digunakan untuk bukti apabila ada kesalahan dikemudian hari. Maka staff pegawai bisa melihat arsip tersebut untuk memperjelas persoalan.

Kelengkapan pengarsipan di Kantor Kepala Desa Perincit lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 5.9: Tanggapan responden tentang kelengkapan pengarsipan.**

No	Parameter Penelitian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	1	10%

2	Baik	3	30%
3	Kurang Baik	6	60%
4	Tidak Baik	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Penelitian. 2013

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa kelengkapan pengarsipan yang dilakukan pegawai kantor kepala desa perincit, yang menyatakan sangat baik sebanyak 1 orang, atau 10%, yang menyatakan baik sebanyak 3 orang atau 30%, dan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 6 orang atau 0%, sedangkan yang menyatakan tidak baik adalah 0. Jadi, dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa kelengkapan pengarsipan yang ada dikantor kepala desa perincit kurang baik, ini semua dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana yang ada.

### 3. Prinsip Pelayanan

Dapat diketahui bahwasanya dalam memberikan pelayanan yang optimal dapat dipandang berdasarkan umur, tingkat pendidikan, pengalaman dalam bekerja, dan semangat kerja yang mereka miliki. Kantor Desa Perincit memiliki visi yaitu mewujudkan desa yang teladan. Ini diharapkan didukung dengan professional kerja yang dimiliki oleh staff pada Kantor Desa Perincit.

Dalam melayani masyarakat terutama dibidang administrasi, karena apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan prinsip yang baik maka akan menghasilkan pelayanan yang baik pula, sehingga masyarakat yang dilayani dapat merasakan peran aparat pemerintah yaitu sebagai abdi masyarakat yang telah dilakukan oleh aparatur pemerintah Kepala Desa Perincit dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.10: Tanggapan responden tentang prinsip pelayanan**

No	Parameter Penelitian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	3	30%
2	Baik	6	60%
3	Kurang Baik	1	10%
4	Tidak Baik	-	-
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2013**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwasanya dari 10 orang responden yang menyatakan sangat baik 3 orang atau 30%, yang menyatakan baik sebanyak 6 orang atau 60%, yang menyatakan kurang baik 1 orang atau 10%, sedangkan yang menyatakan tidak baik sebanyak tidak ada. jadi, dapat disimpulkan bahwa prinsip pelayanan di kantor desa perincit tergolong baik. Sehingga banyak masyarakat yang merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **4. Mengagendakan pelatihan-pelatihan bagi pegawai**

Pelatihan yang diadakan juga bisa memberikan hasil pelayanan yang lebih baik. Pelatihan yang diadakan tergantung kepala dinas setempat, maupun dari kebijakan kepala daerah, baik itu peraturan maupun perubahan yang akan dilakukan.

Selain itu, setiap pelatihan yang diikuti berhubungan dengan pelayanan administrasi pemerintahan sangat bermanfaat diikuti berhubungan dengan adanya pelatihan tersebut staff pegawai kantor desa perincit bisa mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan ketentuan yang ada. Begitu juga dengan pelayanan yang akan diberikan akan lebih optimal.

Apabila pelatihan tersebut tidak pernah diikuti tidak adanya pemahaman atau pengetahuan tentang kearsipan. Maka pelayanan yang akan diberikan juga tidak akan optimal. Untuk mengetahui bagaimana fungsi atau manfaat dari pelatihan yang telah diikuti oleh aparat desa, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.11: Tanggapan responden tentang fungsi pelatihan**

No	Parameter Penelitian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	5	50%
2	Baik	5	50%
3	Kurang Baik	-	-
4	Tidak Baik	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2013**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwasanya fungsi pelatihan yang telah diikuti oleh pegawai Desa Perincit, yang menyatakan sangat baik adalah sebanyak 5 orang atau 50%, ini dikarenakan mereka telah mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada dan mengerti akan pentingnya penerapan dari pelatihan yang diikuti kepada masyarakat, yang menyatakan baik sebanyak 5 orang atau 50%, dan yang menyatakan kurang baik dan tidak baik tidak ada.

Setelah dilihat dari indikator pelayanan yang diuraikan diatas maka untuk mengetahui secara keseluruhannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.12: Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Pada Masyarakat**

No	Parameter Penelitian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah
----	----------------------	-------------	------	-------------	------------	--------

1.	Kemudahan dalam Pengurusan	3 (4.29%)	15 (21.43%)	45 (64.28%)	7 (10%)	70 (100%)
2.	Pelayanan yang wajar	17(24.29%)	29(41.43%)	19(27.14)	5(7.14%)	70(100%)
3.	Perlakuan yang sama dan Ketepatan Waktu	4 (5.71%)	12 (17.15%)	50 (71.43%)	4 (5.71%)	70(100%)
4.	Mendapatkan Perlakuan yang jujur dan terus terang	6 (8.57%)	17 (24.29%)	38 (54.28%)	9 (12.86)	70(100%)
Jumlah Rata-Rata		30 7.5 (10.72%)	73 18.25 (26.08%)	152 38 (54.28%)	25 6.25 (8.92%)	280 70 (100%)

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2013**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwasanya hasil rata-rata data penelitian yang telah direkapitulasi yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelayanan yang ada di Kantor Desa Perincit dalam parameter penelitian dimasukkan dalam kategori sangat baik adalah 7.5 atau 10.72%.
- 2) Pelayanan yang ada di Kantor Desa Perincit dalam parameter penelitian dimasukkan dalam kategori baik adalah 18.25 atau 26.08%.
- 3) Pelayanan yang ada di Kantor Desa Perincit dalam parameter penelitian dimasukkan dalam kategori kurang baik adalah 38 atau 54.28%.
- 4) Pelayanan yang ada di Kantor Desa Perincit dalam parameter penelitian dimasukkan dalam kategori tidak baik adalah 6.25 atau 8.92%.

Dengan demikian hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Desa Perincit termasuk dalam kategori kurang baik.



Disamping itu, untuk mengetahui rekapitulasi fungsi ketatausahaan atau registrasi (administrasi) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.13: Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Fungsi Ketatausahaan (Administrasi)**

No	Parameter Penelitian	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah
1.	Tata Penyesunan Buku Administrasi	2 (20%)	7 (70%)	1(10%)	0(0%)	10 (100%)
2.	Pengarsipan	1(10%)	3(30%)	6(60%)	0(0%)	10(100%)
3.	Prinsip Pelayanan	3(30%)	6(60%)	1 (10%)	0(0%)	10(100%)
4.	Mengagendakan Pelatihan Bagi Pegawai	5 (50%)	5 (50%)	0 (0%)	0(0%)	10(100%)
Jumlah		11	21	8	0	40
Rata-Rata		2.75 (27.5%)	5.25 (52.5%)	2 (20%)	0 (0%)	10 (100%)

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2013**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwasanya hasil rata-rata data penelitian yang telah direkapitulasi yaitu sebagai berikut:

- 1) Fungsi Ketatausahaan atau Registrasi (Administrasi) yang ada di kantor desa perincit dalam parameter penelitian dimasukkan dalam kategori sangat baik adalah 2.75 atau 27.5%.
- 2) Fungsi Ketatausahaan atau Registrasi (Administrasi) yang ada di kantor desa perincit dalam parameter penelitian dimasukkan dalam kategori baik adalah 5.25 atau 52.5%.
- 3) Fungsi Ketatausahaan atau Registrasi (Administrasi) yang ada di kantor desa perincit dalam parameter penelitian dimasukkan dalam kategori kurang baik adalah 2 atau 20%.
- 4) Sementara untuk kategori tidak baik adalah 0 atau 0 %.

Dengan demikian hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi yang ada di Kantor Desa Perincit termasuk dalam kategori cukup baik.

Berikut ini rekapitulasi seluruh pernyataan yang diajukan kepada responden untuk mendapatkan hasil penelitian mengenai analisis fungsi administrasi pemerintahan desa dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak.

**Tabel 5.14: Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Fungsi Ketatausahaan (Administrasi) dan pelayanan pada masyarakat**

<b>No</b>	<b>Parameter Penelitian</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Kurang Baik</b>	<b>Tidak Baik</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Pelayanan pada masyarakat	30(10,72%)	73 (70%)	152(54,28%)	25(8,92%)	280 100%
2.	Fungsi ketatausahaan (administrasi)	11(27,5%)	21(52,5%)	8 (20%)	0 (0%)	40 (100%)
Jumlah		41	94	160	25	320
Rata-Rata		20,5 (12,8%)	47 (29,4%)	80 (50%)	12,5 (7,8%)	160 (100%)

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2013**

Dari rekapitulasi mengenai tanggapan responden tentang fungsi administrasi terhadap pelayanan kepada masyarakat dapat dijelaskan : yaitu 41 atau 12,8% menyatakan sangat baik ,94 atau 29,4% menyatakan baik,160 atau 50% menyatakan kurang baik, 25 atau 7,8% menyatakan tidak baik.

Dari tabel diatas yang menyatakan kurang baik sebanyak 50% atau jawaban tertinggi, ini membuktikan bahwa fungsi administrasi yang ada di kantor Desa Perincit belum berjalan dengan baik dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak.

**D. Hambatan- hambatan**

1. Masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam pembuatan surat-surat keterangan seperti KK, KTP, surat berdomisili dan lain-lain. Dan pada saat membutuhkan surat-surat keterangan tersebut, masyarakat terlalu mendesak.
2. Aparat pemerintah desa perincit jarang mengikuti pelatihan-pelatihan, sehingga banyak terjadi kekurangan dalam proses pengarsipan dan sebagainya.
3. Masih kurangnya tenaga ahli di kantor desa perincit yang professional, misalnya dalam pemanfaatan komputer.
4. Masih kurangnya fasilitas yang memadai dalam menjalankan administrasi yang ada di kantor pemerintahan Desa Perincit.

## BAB VI

### PENUTUP

#### E. Kesimpulan

Dari hasil yang telah terkumpul melalui kuesioner yang telah terklasifikasi atau disajikan maka dapat disimpulkan :

- a. Data mengenai pelayanan kepada masyarakat dari 4 pertanyaan yang diajukan dengan kategori jawaban sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik. Diperoleh data rata-rata, 7,5 atau 10,72% menyatakan sangat baik artinya 10,72% responden merasa sangat baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. 18,25 atau 26,08% menyatakan baik artinya 26,08% responden merasa baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, 38 atau 54,28% menyatakan kurang baik artinya 54,28% responden merasa tidak baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, 6,25 atau 8,92% menyatakan tidak baik artinya 8,92% responden merasa tidak baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- b. Data mengenai fungsi ketatausahaan atau administrasi dari 4 pertanyaan yang diajukan dengan kategori jawaban sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik. Diperoleh data rata-rata, 2,75 atau 27,5% menyatakan sangat baik artinya 27,5% responden merasa sangat baik dalam menjalankan administrasi, 5,25 atau 52,5% menyatakan baik artinya 52,5% responden merasa sangat baik dalam menjalankan administrasi, 2 atau 20% menyatakan kurang baik artinya 20% responden merasa kurang baik dalam menjalankan administrasi,

0% atau tidak ada responden yang menyatakan tidak baik artinya responden tidak ada yang merasa tidak baik dalam menjalankan administrasi di Desa Perincit.

Dari kesimpulan rekapitulasi diatas fungsi administrasi yang ada di kantor Desa Perincit sudah cukup baik ini terlihat dari jawaban reponden menyatakan 52,5% mengatakan baik, namun dalam mnejalankannya administrasi untuk meningkatkan pelayanan publik diraskan kurang baik ini dapat dilihat dari jawaban reponden mengenai administrasi dalam pelayanan terhadap masyarakat sebesar 54,28%

Dari keterangan diatas dapat dijelaskan atau disimpulkan dibawah ini :

1. Administrasi Pemerintahan yang ada pada kantor desa perincit sudah tergolong cukup baik
2. Pelayanan adminisitrasi pemerintahan yang ada pada kantor desa perincit tergolong kurang baik karena kemampuan administrator dalam menjalankan administrasi ditambah kurangnya keterbukaan antara aparat desa dengan masyarakat.
3. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan fungsi administrasi pemerintahan di kantor desa perincit:
  - a. Kurangnya pendekatan antara masyarakat dengan aparat pemerintah desa perincit.
  - b. Kurangnya kedisiplinan aparat pemerintah.
  - c. Kurangnya tenaga professional.
  - d. Kurangnya buku-buku administrasi pelayanan.

#### **F. Saran**

Adapun saran yang ingin disampaikan kepada aparat pemerintah khususnya pada Kantor Kepala Desa Perincit maupun kepada masyarakat Desa Perincit yaitu sebagai berikut:

1. Aparatur pemerintahan Desa Perincit hendaknya mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama pada waktu penyelesaian surat-menyurat, memberikan pelayanan sesuai dengan sistem dan prosedur yang ada dan respon yang baik saat masyarakat datang untuk berurusan.
2. Aparatur pemerintahan Desa Perincit hendaknya memperhatikan setiap buku-buku administrasi yang ada agar terisi secara lengkap, arsip yang ada juga tersusun rapi dan pengawasan kearsipan seharusnya dilakukan secara teratur.
3. Apabila ada kendala atau hambatan, sebaiknya aparat pemerintahan Desa Perincit dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afnil Guza,SS, *Himpunan Peraturan Desa, Kelurahan, Kecamatan*, 2009, Asa Mandiri.
- B. Budiono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.2003
- Beratha, I Nyoman. 1992. *Desa, Masyarakat Desa dan Pembangunan*, Ghalia Indonesia.  
Jakarta
- Hanif Erlangga,2011 *Pemerintahan Desa*, PT. Glora Aksara Pratama,Jakarta
- Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 2002, Bumi Putra
- Thoha Miftah, *Pembangunan Administrasi di Indonesia*, 1996, Gramedia, Jakarta.
- Inu Kencana Syafie dkk, *Ilmu Administrasi Publik*, 1999, Rineka Cipta, Jakarta
- Kansil, CST, *Desa Kita dalam Peraturan Tata Pemerintahan Desa*, 1984, Ghalia  
Indonesia, Jakarta.
- Masri Singarimbun, *Metodologi Penelitian Survei*, 1989, LP3S, Jakarta
- Sahya Anggara, 2012 *Ilmu Administrasi Negara*,CV. Pustaka Setia, Bandung
- Saparin, Sumber, *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Desa*, 1996  
Ghalia Indonesia. Jakarta
- Siagian, SP, *Administrasi Pembangunan*, 1991, Haji Masagung. Jakarta
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efend, *Metode Penelitian Survey*, 1984, LP3ES. Jakarta

Syarif, Roesli, ***Teknik Manajemen Latihan dan Pembinaan***, 1991, Bina Aksara. Bandung

Tjiptoherianto, Prijono. 1993. ***Pembangunan Sumber Daya Manusia***. Prisma.  
Jakarta

Widjaya, AW. 1992. ***Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa***. Rajawali Press. Jakarta

Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005, tentang desa.

Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Pertimbangan Keuangan Pusat dan  
Daerah.

Undang-Undang No.34 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Negara  
Indonesia, jakarta.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan  
Nasional.

Peraturan Pemerintah No 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan



## ANGKET

## Instruksi :

1. Angket ini hanya untuk kebutuhan penelitian.
2. Bacalah setiap poin dengan hati-hati
3. Jawablah pertanyaan dibawah ini berdasarkan pendapat anda dengan melingkari, A, B, C, atau D.

## Pertanyaan :

1. Adanya kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan administrasi yang dibutuhkan  
A. Sangat Baik  
B. Baik  
C. Kurang Baik  
D. Tidak Baik
2. Masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan pengurusan administrasi yang dibutuhkan  
A. Sangat Baik  
B. Baik  
C. Kurang Baik  
D. Tidak Baik
3. Pegawai aparatur pemerintahan desa bersikap adil terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan  
A. Sangat Baik  
B. Baik  
C. Kurang Baik  
D. Tidak Baik

4. Pegawai aparatur pemerintahan desa perincit memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat yang membutuhkan tentang pengurusan administrasi yang dibutuhkan
- A. Sangat Baik
  - B. Baik
  - C. Kurang Baik
  - D. Tidak Baik

## ANGKET

## Instruksi :

1. Angket ini hanya untuk kebutuhan penelitian.
2. Bacalah setiap poin dengan hati-hati
3. Jawablah pertanyaan dibawah ini berdasarkan pendapat anda dengan melingkari, A, B, C, atau D

## Pertanyaan :

1. Penyusunan buku administrasi dikantor kepala desa perincit untuk mempermudah dalam penataan dan pencarian  
  
A. Sangat Baik  
  
B. Baik  
  
C. Kurang Baik  
  
D. Tidak Baik
  
2. pengarsipan buku-buku administrasi Desa sebagai bahan bukti yang digunakan untuk mempermudah di kemudian harinya  
  
A. Sangat Baik  
  
B. Baik  
  
C. Kurang Baik  
  
D. Tidak Baik

3. Prinsip pelayanan dalam tingkat pendidikan dan pengalaman dalam berkerja aparaturn pemerintahan desa Perincit
  - A. Sangat Baik
  - B. Baik
  - C. Kurang Baik
  - D. Tidak Baik
  
4. Pelatihan pelatihan yang diberikan kepada aparaturn pemerintahan desa Perincit
  - A. Sangat Baik
  - B. Baik
  - C. Kurang Baik
  - D. Tidak Baik