

**PENGARUH PELAKSANAAN TERTIB ADMINISTRASI  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
DESA HUYULA KECAMATAN RANDANGAN  
KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

**ASRAWATI A. LAKADJO**

**NIM : S2117158**

**S K R I P S I**

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Jurusan  
Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo**

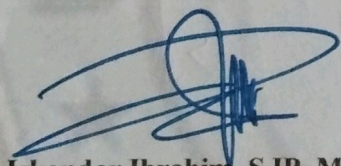


**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
2021**

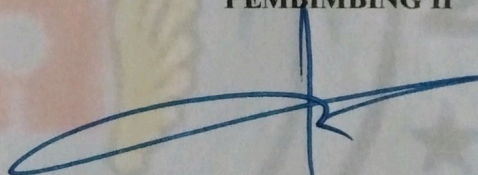


**HALAMAN PENGESAHAN****PENGARUH PELAKSANAAN TERTIB ADMINISTRASI  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
DESA HUYULA KECAMATAN RANDANGAN  
KABUPATEN POHUWATO****Oleh****ASRAWATI A. LAKADJO****S2117158****SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
una memperoleh gelar kesarjanaan  
Gorontalo.....2021**

**PEMBIMBING I**

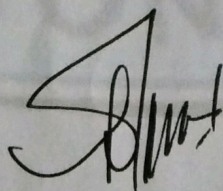
**Iskandar Ibrahim, S.IP.,M.Si**  
**NIDN : 0904068201**

**PEMBIMBING II**

**Edy Sijaya, S.IP.,M.Si**  
**NIDN : 0904078103**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP**  
**NIDN : 0924076701**



**HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI****PENGARUH PELAKSANAAN TERTIB ADMINISTRASI  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA  
HUYULA KECAMATAN RANDANGAN KABUPATEN  
POHUWATO****OLEH****ASRAWATI A. LAKAJO****NIM : S2117158**

Telah memenuhi syarat dan Dipertahan Pada Komisi Penguji Ujian Akhir  
Tanggal ..... Mei 2021

**KOMISI PENGUJI**

1. Iskandar Ibrahim, S.IP.,M.Si
2. Edy Sijaya, S.IP.,M.Si
3. Dr. Arman, S.Sos.,M.Si
4. Dr. Dra. Hj. Rusni Djafar, M.PA
5. Apriliani Parengring, S.IP.,M.AP

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**MENGETAHUI,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Dan Ilmu Politik  
Universitas Ichsan Gorontalo**

**Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan**

**DR. ARMAN, S.Sos.,M.Si**  
**NIDN S: 0913.0786.02**

**Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP**  
**NIDN : 0924.0767.01**



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena Karya Tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Gorontalo, .....2021

Yang membuat Pernyataan



ASRAWATI A. LAKADJO



## ABSTRACT

**ASRAWATI A. LAKADJO. S2117158. THE EFFECT OF THE ORDERLY ADMINISTRATION IMPLEMENTATION ON THE PUBLIC SERVICES IN THE HUYULA VILLAGE OFFICE, RANDANGAN SUBDISTRICT, POHUWATO DISTRICT**

*This study aims to find out: 1) the effect of the implementation of orderly administration in the form of General Administration (X1), Population Administration (X2), and Financial Administration (X3) simultaneously on the Public Services (Y) at the Huyula Village Office, Randangan Subdistrict, Pohuwato District, 2) the implementation of orderly administration in the form of general Administration (X1), Population Administration (X2), and Financial Administration (X3) partially on the public services at the Huyula Village Office, Randangan Subdistrict, Pohuwato District. The method in this study is a descriptive-quantitative approach, namely research that uses numbers and words or sentences and pictures by using samples and using questionnaires as means of primary data collection. The population in this study covers the village head of Huyula and the village apparatus totaling 19 people and the community member with 20 people. The population in this study is 39 respondents. The sampling in this study includes all the population. The results of the study show that the Administrative Order consisting of General Administration, Population Administration, and Financial Administration has a positive effect on the Public Services at Huyula Village, Randangan Subdistrict at 0.431 or 43.1%, which means that the Administrative Order has a direct effect on the Public Services. Of the three sub-variables, it is found that the General Administration variable (X1) has a dominant effect compared to Population Administration and Financial Administration on the public services at Huyula Village, Randangan Subdistrict. It can be seen in the dominant effect of Population Administration and Financial Administration, the significance of the effect of General Administration X1 is 0.193 (19.3%), while the effect of Population Administration (X2) is 0.138 (13.8), and Financial Administration (X3) is only 0.111 (11.1%), and 0.569 (56.9%) is influenced by the external variables not examined.*

**Keywords:** *orderly administration, public service*





## ABSTRAK

**ASRAWATI A. LAKADJO. S2117158. PENGARUH PELAKSANAAN TERTIB ADMINISTRASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA HUYULA KECAMATAN RANDANGAN KABUPATEN POHUWATO.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Seberapa besar pengaruh Pelaksanaan tertib Administrasi berupa Administrasi Umum (X1), Administrasi Penduduk (X2), Administrasi Keuangan (X3) *Secara Simultan* Terhadap Pelayanan Publik Pada Di Kantor Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato, 2) untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh Pelaksanaan tertib Administrasi berupa Administrasi Umum (X1), Administrasi Penduduk (X2), Administrasi Keuangan (X3) *Secara Parsial* Terhadap Pelayanan Publik Pada Di Kantor Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato. Metode dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka dan kata-kata atau kalimat dan gambar dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Populasi dalam penelitian ini adalah kepala desa Huyula dan aparatur desa yang berjumlah 19 orang, ditambah dengan masyarakat sejumlah 20 orang. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 39 orang. sampel dalam penelitian ini adalah aparatur desa yang berjumlah 19 orang dan masyarakat sejumlah 20 orang, jadi total sampel 39 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tertib Administrasi yang terdiri dari Administrasi Umum, Administrasi Penduduk dan Administrasi Keuangan berpengaruh positif terhadap Pelayanan Publik Di Desa Huyula Kecamatan Randangan sebesar 0.431 atau 43.1%, artinya Tertib Administrasi mempunyai pengaruh searah terhadap Pelayanan Publik. Dari hasil penelitian ini menunjukkan dari ketiga sub variabel didapatkan bahwa variabel Administrasi Umum (X1) memiliki pengaruh dominan dari pada Administrasi Penduduk dan Administrasi Keuangan terhadap pelayanan publik di desa Huyula Kecamatan Randangan. Hal ini terlihat pada pengaruh dominan antara Administrasi Penduduk dan Administrasi Keuangan diketahui bahwa besarnya pengaruh Administrasi Umum X1 sebesar 0,193 (19.3%). Sedangkan pengaruh Administrasi Penduduk (X2) sebesar 0.138 (13.8), Administrasi Keuangan (X3) hanya sebesar 0,111 (11.1%) dan sebesar 0,569 (56.9%) dipengaruhi oleh variabel luar yang tidak diteliti.



Kata kunci: tertib administrasi, pelayanan publik



## **MOTTO & PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

**“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada tuhan berharaplah”**

**(Q.s Al-isnyirah : 6-8)**

### **P E R S E M B A H A N :**

Sembah Sujud Serta Syukur Kepada Allah Swt. Atas Semua Kesempatan, Petunjuk Dan Keyakinan Yang Telah Di Berikan Kepada Saya Sehingga Saya bisa Menyelesaikan Skripsi Ini Dengan Tepat Waktu. Sholawat Dan Salam Selalu Tercurah Kepada Nabi Agung Kita Muhammad Saw.

Ku Persembahkan Karya Sederhana Ini Kepada Orang Yang Sangat Kukasihi Dan Kusayangi....

### **TERUNTUK ORANG TUAKU TERCINTA**

Sebagai Tanda Bukti, Hormat, Dan Rasa Terimakasih Yang Tak Terhingga Kupersembahkan Karya Ini Kepada Kedua Malaikatku Yang Selalu Membimbing, Mendoakan, Mengasuhku Dari Kecil Hingga Saat Ini...

Selebar Kertas Tidak Akan Cukup Untuk Menuliskan Rasa Terimakasihku Kepada Mama Dan Papa. Semoga Ini Menjadi Langkah Awal Untuk Membuat Mama Dan Papa Bahagia Karna Aku Sadar Selama Ini Belum Bisa Berbuat Yang Lebih Baik...

Untuk Mama Dan Papa Yang Selalu Membuatku Termotivasi Dan Selalu Memberikan Kasih Sayang, Walaupun sekarang Kalian Tidak Lagi Bersama Namun kalian Selalu Memberikan Yang Terbaik Untukku Dan Selalu Mendoakanku, Selalu Menasehatiku Agar Menjadi Lebih Baik, Aku Selaku Anak Yang Masih Belum Bisa Membanggakan, Dengan Karya Ini Semoga Kalian Bisa Sedikit Merasa Bangga Akan Anakmu ...

Terimakasih Mama.....



Terimakasih Papa.....

Aku Tak Akan Bisa Sampai Ke Tahap Ini Kalau Tidak Ada Kalian...

Anakmu Satu-Satunya Akhirnya Sampai Di Tahap Akhir Ini ...

Love You.....

### **TERUNTUK CINTAK.KU “ALIM MANO”**

Kupersembahkan Juga Karya Ini Untukmu Sebagai Rasa Terimakasih Karna Telah Menemani Di Setiap Susah Dan Senangku. Terimakasih Telah Menjadi Tempat Dimana Aku Bisa Mencerahkan Segala Bebanku , Terimakasih Untuk Semua Pengorbananmu. Semoga Kita Sama-Sama Sukses Dan Meraih Cita-Cita Setinggi Mungkin.

### **TERUNTUK DOSEN PEMBIMBINGKU**

Bapak ISKANDAR IBRAHIM,S.IP.,M.SI Dan Bapak EDY SIJAYA,S.IP.,M.SI Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Saya, Terimakasih Bayak Atas Segala Bantuannya Selama Ini, Atas Nasehat-Nasehat, Dan Segala Ilmu Yang Telah Di Berikan Kepada Saya, Sehingga Tugas Akhir Ini Dapat Selesai Dengan Maksimal.

Saya Tidakakan Lupa Atas Bantuan Dan Kesabaran Dari Bapak, Sekali Lagi Saya Ucapkan Terimakasih.....

**ALMAMATERKU TERCINTA**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
**TEMPAT AKU MENIMBA ILMU**



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur kehadiran Allah S.W.T serta salam dan taslim atas junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita semua dari alam kegelapan ke alam terang **”Pengaruh Pelaksanaan Tertib Administrasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Di Kantor Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato”**. Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pengaruh Pelaksanaan Tertib Administrasi Terhadap Pelayanan Publik.

Adapun Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menghadapi banyak hambatan karena kurangnya literature dan referensi dalam mendukung teori-teori, akan tetapi berkat petunjuk berbagai pihak akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dan penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat kekurangan, oleh karena itu Penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun ke arah perbaikan dan kesempurnaan Skripsi ini.

Melalui kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Muh. Ichsan Gaffar, SE.,M.Ak selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak DR. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Arman, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

4. Ibu Darmawati Abdrazak, S.IP.,M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.
5. Bapak Iskandar Ibrahim, S.IP.,M.SI dan Bapak Edy Sijaya, S.IP.,M.SI selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan proposal penelitian sampai dengan Skripsi ini.
6. Seluruh staf dosen dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
7. Terisitimewa Kedua orang tua tercinta yang selama ini telah bersusah payah membesarkan saya, dan telah banyak membantu mendoakan kesuksesan saya.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian karya tulis ini.

Gorontalo,.....2021

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Tinjauan Tentang Teori Manajemen Dalam Administrasi .....	9
2.2. Tertib Administrasi.....	11
2.2.1. Pengertian Tertib Administrasi.....	11
2.2.2. Tertib Administrasi Desa.....	18
2.3. Konsep Pelayanan .....	21
2.3.1. Pengertian Pelayanan .....	21
2.3.2. Defenisi Pelayanan Publik .....	23
2.3.3. Jenis Pelayanan Publik.....	25
2.3.4. Asas Pelayanan Publik.....	27
2.3.5. Prinsip Pelayanan Publik .....	28
2.3.6. Standar Pelayanan Publik .....	30

2.3.7. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	31
2.3.8. Kualitas Pelayanan Publik .....	32
2.4. Kerangka Konseptual.....	35
2.5. Hipotesis Penelitian .....	37

### **BAB III OBJEK METODE PENELITIAN**

3.1. Objek dan Waktu Penelitian .....	38
3.2. Desain Penelitian .....	38
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	38
3.4. Populasi dan Sampel.....	42
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	42
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.7. Prosedur Penelitian .....	43
3.8. Teknik Analisis Data .....	47

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	49
4.1.1. Gambar Umum Desa Huyula Kecamatan Randangan.....	49
4.1.2. Visi Misi Desa Huyula .....	54
4.1.3. Struktur Organisasi Desa Huyula .....	55
4.1.4. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi.....	56
4.1.5. Deskripsi Data Identitas Responden.....	61
4.2. Hasil Penelitian.....	64
4.2.1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	64
4.2.2. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....	66
4.2.3. Analisis Data Statistik dan Pengujian Hipotesis .....	92
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	95

### **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran-Saran .....	99

### **DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR TABEL

Tabel-1 : Penggunaan lahan Desa Huyula .....	50
Tabel-2 : Potensi Pertanian, Perkebunan, Peternakan.....	51
Tabel-3 : Sumber Daya Alam Desa Huyula .....	52
Tabel-4 : Daftar Sumber Daya Manusia Desa .....	54
Tabel-5 : Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel-6 : Hasil Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 7 : Skala Penilaian Jawaban Responden.....	67
Tabel 8 : Nilai (Skor) Administrasi Umum (X1).....	67
Tabel-9 : Nilai (Skor) Administrasi Penduduk (X2).....	75
Tabel-10 : Nilai (Skor) Administrasi Keuangan (X2) .....	80
Tabel-11 : Nilai (Skor) Pelayanan Publik (Y).....	85
Tabel-12 : Hasil Estimasi Pengujian Hipotesis .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar1 :KerangkaKonseptual .....	36
Gambar2 :JenisKelaminResponden.....	61
Gambar3 :UmurResponden.....	62
Gambar4 :PendidikanTerakhir .....	62
Gambar5 :Pekerjaan.....	63



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1 : Kuisisioner
2. Lampiran 2 : HasilPengolaan Data
3. Lampiran 3 : DokumentasiPenelitian
4. Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian Dari Lemlid
5. Lampiran 5 : Surat Penelitian Dari Lokasi
6. Lampiran 6 : Surat Rekom Bebas Plagiasi
7. Lampiran 7 : Similarity Hasil Turniting
8. Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Undang-undang Nomor 6 tahun 2014, sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dimana pemerintahan desa berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas ekonomi dan tugas pembantuan termasuk masyarakatnya terhadap penugasan atau kuasa pemerintah untuk melaksanakan urusan pemerintahan di bidang tertentu.

Pemberian otonomi luas kepada daerah ini juga dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selanjutnya dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan yang baik maka di perlukan penitikberatan pembangunan yang di arahkan kemasyarakat pedesaan karna sebagian besar penduduk Indonesia bertempat tinggal di pedesaan, dengan adanya pengelolaan dan peningkatan administrasi desa diharapkan dapat menunjang kelancaran pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang dijalankan oleh aparatur negara.

Dalam struktur pemerintahan desa terdapat seperangkat aparat yang memiliki tugas untuk melaksanakan administrasi pemerintah sebagai penyelenggara tugas-tugas pemerintahan desa, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri



Nomor 84 Tahun 2015 tentang Pedesaaan yaitu susunan organisasi dan tata kerja pemerintahan desa yang pelaksanaan atau penyelenggara administrasi desa adalah:

1. Kepala Desa
2. Sekertaris Desa
3. Kepala Urusan
4. Kepala Dusun
5. Badan Permusyawaratan Desa

Administrasi pemerintah memegang peranan penting untuk menjalankan pemerintahan yang di harapkan dan yang di cita-citakan suatu bangsa, untuk itu dibutuhkann aparatur yang memadai dalam menjalankan tugas dan fungsi yang di emban oleh seorang aparatur yang bersangkutan. Terlepas dari kemampuan aparatur itu sendiri baik dari segi kemampuan dan keterampilan maupun disiplin yang tinggi dibutuhkan juga peraturan untuk menjadi acuan dalam pelaksanaan sehingga pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang di tetapkan oleh pemerintah.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, menyebutkan bahwa salah satu kewajiban pemerintah desa adalah menyelenggarakan tertib administrasi desa yang mampu berfungsi sebagai sumber data dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa, disebutkan Pemerintahan Desa adalah

keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pemerintahan desa pada buku register desa.

1. Admanistrasi Umum adalah pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan pemerintahan desa pada buku administrasi umum
2. Administrasi penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan pada buku administrasi penduduk
3. Administrasi keuangan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan desa pada buku administrasi keuangan
4. Administrasi pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat pada buku administrasi pembangunan
5. Administrasi lainnya

Dalam mensukseskan program pemerintah bergantung pada seberapa besar peran aktif para aparatur itu sendiri, maka seyogyanya administrasi pemerintahan desa harus meningkat agar pembangunan sistem administrasi desa semakin baik juga.

Administrasi desa yang merupakan sumber data dan informasi mengenai masalah kependudukan dan mengenai semua masalah di seluruh lingkungan desa dan juga tentang ekonomi masyarakat desa. Berarti data ini menjadi segala sumber data dan informasi pula kepada aparatur serta masyarakat tentunya tentang penyelenggaraan kegiatan pemerintah dan pembangunan nasional yang di harapkan, maka pendataan desa sudah selayaknya mendapat perhatian utama terutama data yang termuat dalam buku registrasi desa yang telah di tentukan.

Pemerintah desa dalam melaksanakan tugas pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat harus benar-benar memperhatikan hubungan kemitraan kerja dalam penyelenggaraan pemerintah. Kemitraan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dimaksud berarti dalam melaksanakan tugas pembangunan maupun pemberian pelayanan kepada masyarakat, semua aparatur pemerintah desa baik itu kepala desa, BPD maupun perangkat desa lainnya harus benar-benar memahami kapasitas yang menjadi kewenangan maupun tugasnya masing-masing. Sehingga dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan desa semua aparatur pemerintah tersebut dapat bersinergi dan bermitra dengan baik, serta tepat dalam meningkatkan penyelenggaraan pemerintah desa yang profesional dan akuntabel. Mengingat Peran penyelenggara administrasi desa sangat penting bagi terselenggaranya pemerintahan desa yang baik, namun dalam mengimplementasikan administrasi pemerintahan yang baik belum sepenuhnya berjalan semestinya.

Permasalahan umum yang terjadi dalam pencatatan data dan informasi di desa, termasuk desa di Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato adalah terdapat kekurangan yang masih perlu dilengkapi seperti belum lengkapnya buku-buku mengenai administrasi desa secara keseluruhan, fasilitas pendukung penyimpanan arsip belum memadai sehingga arsip tersebut sulit dicari ketika di butuhkan, begitu juga mengenai penggunaan teknologi administrasi masih kurang. Sumber daya manusia atau kompetensi aparat pemerintah desa kurang optimal, sehingga dapat berpengaruh terhadap tercapainya administrasi pemerintahan desa

yang baik. Hal tersebut berdampak pada ketidaksesuaian antara pelaksanaan dengan peraturan yang telah ada.

Dalam meningkatkan urusan pemerintahan desa yang berbasis layanan masyarakat maka proses kegiatan administrasi dapat dilakukan melalui penyediaan keterangan yang berwujud enam pola yang menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan sehingga bentuk penyelenggaraan tertib administrasi pemerintah desa dapat terealisasi. Namun fenomena-fenomena tersebut masih memperlihatkan masalah-masalah yang berhubungan dengan tertib administrasi desa yang masih kurang efektif.

Desa Huyula merupakan salah desa yang ada di kecamatan randangan kabupaten pohuwato terdiri dari 5 dusun. Desa Huyula memiliki pemerintahannya sendiri, perangkat desa serta kantor desa yang memadai sebagai tempat diselenggarakannya pemerintahan desa untuk melaksanakan pelayanan dalam administrasi pemerintahan desa. Namun berdasarkan pengamatan dilapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan administrasi pemerintahan di desa Huyula belum berjalan sepenuhnya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor atau gejala yang terlihat sebagai berikut :

1. Buku registrasi desa yang belum lengkap

Menjalankan tugas-tugas pemerintah seperti pengisian buku-buku administrasi desa yang sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 47 Tahun 2016 tentang penertiban administrasi pemerintahan desa yang ada di kantor Desa Huyula.

2. Sarana dan Prasarana pendukung Proses Administrasi



Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di kantor desa Huyula dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana pendukung proses administrasi pemerintahan desa masih perlu dilengkapi dari pengamatan penulis dapat dikatakan rendah dan kurang mendukung untuk melaksanakan proses pelayanan administrasi pemerintahan desa dimana di ketahui bahwa beberapa sarana dan prasarana yang dalam kondisi kurang baik. Oleh karena itu diperlukan adanya sarana dan prasarana yang baik yang dapat mendukung kelancaran proses pelaksanaan administrasi pemerintahan desa sehingga bisa menciptakan pelayanan lebih baik bagi masyarakat yang ada di desa Huyula.

### 3. Sumber Daya Manusia

Sumberdaya manusia aparatur merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalankan roda pemerintahan desa jadi sudah seharusnya aparatur yang bekerja di instansi tersebut memiliki keterampilan dan kemampuan yang memadai untuk melaksanakan tugas pemerintahan. Di desa Huyula masih terdapat beberapa orang aparat desa masih berpendidikan SLTP dan SLTA belum ada yang sarjana sehingga masih dapat mempengaruhi pelayanan public kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena dan identifikasi permasalahan yang diuraikan diatas merupakan fakta empiris di desa huyula, sehingga memotivasi penulis untuk mengkaji dan mengetahui lebih jauh tentang tertib administrasi yang berdampak pada kualitas pelayanan publik dengan mengangkat judul penelitian yaitu **“Pengaruh Pelaksanaan Tertib Administrasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Di Kantor Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi permasalahan pada latar belakang masalah diatas, maka penulis membuat rumusan sebagai bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh Pelaksanaan tertib Administrasti berupa Administrasi Umum (X<sub>1</sub>), Administrasi Penduduk (X<sub>2</sub>), Administrasi Keuangan (X<sub>3</sub>) ***Secara Simultan*** Terhadap Pelayanan Publik Pada Di Kantor Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato?
2. Seberapa besar pengaruh Pelaksanaan tertib Administrasti berupa Administrasi Umum (X<sub>1</sub>), Administrasi Penduduk (X<sub>2</sub>), Administrasi Keuangan (X<sub>3</sub>) ***Secara Parsial*** Terhadap Pelayanan Publik Pada Di Kantor Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pelaksanaan tertib Administrasti berupa Administrasi Umum (X<sub>1</sub>), Administrasi Penduduk (X<sub>2</sub>), Administrasi Keuangan (X<sub>3</sub>) ***Secara Simultan*** Terhadap Pelayanan Publik Pada Di Kantor Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelaksanaan tertib Administrasti berupa Administrasi Umum (X<sub>1</sub>), Administrasi Penduduk (X<sub>2</sub>), Administrasi Keuangan (X<sub>3</sub>) ***Secara Parsial*** Terhadap Pelayanan Publik Pada Di Kantor Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Sebagai bahan informasi bagi pemerintah desa, khususnya Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato dan pemerintahan desa pada umumnya dalam menyelenggarakan pemerintahannya.
2. Sebagai bahan informasi bagi pembaca yang ingin mengetahui tentang bagaimana penyelenggaraan pemerintahan desa yang seharusnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Tentang Teori Manajemen Dalam Konsep Administrasi**

Secara teoritis istilah administrasi dan manajemen mempunyai konsep definitif yang berbeda. Kedua istilah tersebut, dapat disajikan dengan pengertian yang berbeda pula. Administrasi pada pokoknya dapat digarisbawahi sebagai kegiatan kerjasama antara dua orang manusia atau lebih, lembaga dan manusia atau bahkan antara lembaga dengan memanfaatkan segenap fasilitas yang ada, baik material, personal dan finansial untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Dari batasan yang sederhana ini dapat ditarik suatu konsep, bahwa dalam rangka usaha mencapai tujuan yang diinginkan itu dilakukan kegiatan-kegiatan substantif sesuai dengan sifat tujuan itu sendiri. Kegiatan-kegiatan itu dijalankan atas dukungan segenap sumber yang tersedia, agar benar-benar memperoleh tingkat efisiensi dan efektifitas tertentu. Istilah lain yang dipakai untuk penyelenggaraan kegiatan-kegiatan tersebut adalah penataan.

Oleh sebab itu, rangkaian dari penataan itu sendiri dapat dimaksudkan sebagai administrasi. Agar kegiatan penataan itu berlangsung sesuai dengan tujuan yang dicita-citakan, maka perlu adanya kegiatan lain yang dapat mengarahkan, mengatur, menggerakkan dan mengendalikan setiap tindakan penataan kearah yang diinginkan.

Menurut Hasibuan (1986:2), manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Dalam hal mengatur akan timbul masalah, proses dan pertanyaan



tentang apa yang diatur, siapa yang mengatur, mengapa harus diatur dan apa tujuan pengaturan tersebut.

Dalam bukunya "*Principles of management an analysis of managerial functions*" Harold Koontz dan C.O Donnel mendefinisikan manajemen sebagai usaha pencapaian tujuan yang diinginkan dengan membangun suatu lingkungan (suasana) yang menyenangkan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh orang-orang dalam kelompok terorganisir.

Menurut Manullang (1994:8), manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan daripada *human and natural resources* (terutama *human resources*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut George R. Terry mendefinisikan manajemen merupakan sebuah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan; perencanaan, pengorganisasian, kegiatan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. (Winardi,1979:4).

Pada hakikatnya manajemen bertujuan untuk melaksanakan gugusan kegiatan administrasi, agar berjalan sesuai dengan pola dan rencana yang dibuat bersama. Tanpa manajemen yang baik, akan sulit diperoleh suatu koordinasi usaha dan kerjasama individu, lebih-lebih apabila kegiatan administrasi itu berlangsung dalam organisasi yang lebih kompleks atau besar. Manajemen sangat dibutuhkan oleh setiap usaha yang membutuhkan kerjasama antara individu, kelompok maupun antar organisasi.

Dari beberapa tinjauan manajemen dalam konsep administrasi diatas, dalam penelitian ini penulis menggunakan tinjauan manajemen menurut George R. Terry karena disesuaikan dengan tempat penelitian penulis bekerja saat ini. Selain itu, diharapkan dengan menerapkan teori ini penelitian yang akan penulis teliti secara unsur pelaksanaan proses administrasi menjadi lebih tertib dan terarah.

## **2.2. Tertib Administrasi**

### **2.2.1. Pengertian Tertib Administrasi**

Definisi tertib administrasi secara keseluruhan baik pencariannya pada sebuah buku ataupun situs internet terkadang memiliki kesulitan untuk menemukan arti dari definisi tersebut. Untuk itu, penulis mendefinisikan tertib administrasi secara satu persatu yang penulis tuangkan dalam bab ini. Dalam Kamus Bahasa Indonesia (1985) , definisi tertib adalah aturan, peraturan yang baik. Jika peraturan yang dibuat dapat ditaati semua instansi pemerintah termasuk aparatnya dengan baik pula maka, semua pekerjaan yang dijalankan akan berjalan lancar.

Dan apabila tertib atau aturan tidak ditaati (dilanggar) maka, konsekuensinya adalah buruknya administrasi, cara yang bisa ditempuh dengan menetapkan sangsi yang berat bagi yang melanggar. Tertib administrasi yang ingin penulis tuangkan dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah proses secara administrasi kegiatan pembakuan nama rupabumi telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan ataukah sebaliknya.

Definisi administrasi menurut Siagian (2001) adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan

memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna. Peranan dalam administrasi sangatlah penting, karena administrasi bukan hanya merupakan suatu seni sekaligus proses. Sebagai seni, penerapan administrasi memerlukan kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional. Administrasi selalu terikat pada kondisi situasi, waktu dan tempat. Sebagai proses, dalam penyelenggaraan administrasi terkandung pemikiran yang sangat mendasar yaitu bahwa semakin lama proses administrasi itu berlangsung, harus diupayakan tercapainya tingkat dan mutu pekerjaan yang semakin meningkat.

Menurut Simon (1959:3) , Administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Sedangkan, menurut White (1955:1), Administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintahan maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.

Menurut Atmosudirjo (1982: 30-40), Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi.

Menurut Gie (1981:9), Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Menurut Hadari Nawawi, Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama

sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Penjelasan definisi tertib dan administrasi diatas, penulis menggabungkan dua definisi tersebut menjadi pengertian tertib administrasi. sehingga, disimpulkan bahwa tertib administrasi adalah tertata dan terlaksana dengan rapi, teratur, menurut aturan terhadap semua kegiatan tata usaha agar tidak terjadi tumpang tindih, sehingga dapat dipertanggungjawabkan serta penyelenggaraanya diwujudkan melalui fungsi-fungsi administiras. Jadi, tertib administrasi harus benar-benar dikuasai dan dipahami oleh aparatur di tingkat kota maupun propinsi. Mengingat dengan tercapainya tertib administrasi, maka pemerintahan kota mampu memberikan pertanggungjawaban atas semua kegiatan-kegiatan yang dikelola.

Ukuran tertib administrasi meliputi :

1. Penyeleksian data atau pemberkasan

Menurut Andrew E. Sikula dalam Anwar Prabu mangkunegara (2002:35) penyeleksian adalah pemilihan. Menyelidiki merupakan suatu pengumpulan dari suatu pilihan. Proses seleksi melibatkan pilihan dari berbagai objek dengan mengutamakan beberapa objek saja yang dipilih.

Strategi Campbell, Dunnette, Lawler, Weick (1970) didasarkan pada penggunaan dari metode mekanikal/klinikal dalam mengumpulkan dan mengolah data. Pengumpulan data secara mekanikal ialah jika data dikumpulkan berdasarkan pedoman-pedoman, peraturan-peraturan, dan prosedur yang telah ditetapkan semula. Pengumpulan data secara klinikal adalah jika ada data dikumpulkan dengan cara lentur atau fleksibel dalam arti



kata bahwa macam data yang dikumpulkan dari seseorang, berbeda dengan data yang dikumpulkan dari orang lain, tergantung pada orang yang mengumpulkan data tersebut.

Strategi seleksi oleh para ahli diatas, membaginya menjadi 6 (enam) strategi, yaitu:

1) Interpretasi profil

Data dikumpulkan mekanikal dan diolah secara klinikal. Disini seorang ahli tanpa mengadakan wawancara dan mengamati, mengobservasi calon, menafsirkan pola/profil dari nilai-nilai yang diperoleh dari berbagai tes.

2) Statistical murni

Dalam strategi ini menggunakan informasi biografikal dan nilai-nilai tes dalam suatu persamaan regresi ganda untuk meramalkan prestasi kerja manajerial.

3) Klinikal murni

Strategi ini berdasarkan pada peramalannya pada wawancara atau observasi perilaku tanpa menggunakan informasi objektif/

4) Pengharkatan perilaku

Pengumpulan data dilakukan secara klinikal sedangkan, pengolahannya dilakukan secara mekanikal. Para ahli setelah mengobservasi perilaku calon/ setelah mewawancarainya meringkas kesan-kesan dalam bentuk pengharkatan pada satu/lebih skala yang telah disediakan.

5) Gabungan klinikal

Hal ini merupakan situasi klinikal yang paling sering dijumpai dimana informasi yang didapat digabungkan dan dikembangkan sebagai satu gagasan.

#### 6) Gabungan mekanikal

Metode ini berbeda dengan gabungan klinikal, hanya menggunakan aturan-aturan yang telah ditetapkan semula seperti persamaan regresi ganda untuk mendapatkan peramalan-peramalan perilaku akhir dari semua data yang tersedia

Nilai dari keenam strategi diteliti oleh Sawyer dan hasilnya dibahas secara ringkas oleh Campbell, dkk. Dari hasil penelitian Sawyer disimpulkan bahwa cara pengolahan data secara mekanikal lebih baik dari cara pengolahan yang klinikal.

### 2. Pengelompokan data

Tujuan pengelompokan data adalah untuk mempermudah proses analisis dan interpretasi dari data besar dengan membagi data tersebut menjadi beberapa kelompok. Terdapat beberapa teknik dalam pengelompokan suatu data, pengelompokan data yang dimaksudkan adalah pengelompokan data yang didasarkan pada objek dari data tersebut. Salah satu analisis yang sering digunakan untuk pengelompokan ini adalah analisis gerombol (cluster). Analisis gerombol merupakan analisis multi varian yang bertujuan untuk mengelompokkan objek-objek dari data yang diteliti berdasarkan kesamaan karakteristik yang dimilikinya.

Kesamaan karakteristik ini biasanya diukur menggunakan ukuran kedekatan antar objek yang dapat berupa ukuran kemiripan atau ketidakmiripannya. Lebih jauh mengenai pengelompokan data berdasarkan objek, analisis multivarian lain yang juga sering digunakan adalah untuk menggambarkan baris (objek) dan kolom (peubah) yang ada pada matriks data secara bersama-sama dalam sebuah grafik berdimensi rendah. Penggambaran ini meliputi keragaman dan korelasi antar peubah, serta kedekatan antar objek yang nantinya akan mampu mengidentifikasi pengelompokan objek.

### 3. Pengelolaan data

Menurut Hamiseno (1978:1), pengelolaan adalah substantif dari mengelola. Mengelola berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, mengorganisasikan, melaksanakan, sampai pengawasan dan penilaian. Pengelolaan juga menghasilkan sesuatu dan sesuatu itu dapat menjadi sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya.

Di dalam buku yang berjudul *Metodelogi Penelitian Pendidikan* karangan Margono (2007:190) menyebutkan bahwa pengolahan /pengelolaan data pada prinsipnya ada dua cara, hal itu tergantung dari datanya yaitu:

- 1) Analisis non statistik
- 2) Analisis statistik

Untuk penelitian kualitatif melakukan pengelolaan datanya dengan analisis non statistik. Dalam hal ini, penelitian kualitatif mengajak seseorang untuk mengajak seseorang untuk mempelajari sesuatu masalah yang ingin diteliti secara mendasar dan mendalam sampai ke akar-akarnya. Data yang

diambil bukanlah random/mechanik, tetapi dikuasai oleh pengembangan hipotesis. Apa yang ditemukan pada suatu saat adalah satu pedoman yang langsung terdapat apa yang akan dikumpulkan berikutnya dan dimana akan dicari.

#### 4. Pendistribusian

Menurut Sutanta (2003:24) dalam buku karangannya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* menjelaskan bahwa dalam sistem distribusi pengolahan data disebarkan ke bagian-bagian, kemudian dikumpulkan dalam satu perkumpulan secara logis dan diawasi oleh bagian yang mempunyai peringkat lebih tinggi sehingga membentuk satu-kesatuan.

Keuntungan bentuk distribusi pengolahan data seperti yang ada didalam buku Sistem Informasi Manajemen karangan Sutanta, adalah sebagai berikut:

- a. Dapat menimbulkan biaya-biaya, sistem ini akan mampu memberikan penghematan daya-daya baik dalam bidang personil.
- b. Mempersingkat waktu respon untuk memperoleh data. Data yang diolah dalam sistem distribusi adalah data yang diterima dari masing-masing unit. Ini berarti memperoleh data-data lebih cepat.
- c. Pengontrolan pada data lebih kritis dan cepat, masing-masing unit bertanggung jawab terhadap data-data dan kelangsungan pengolahan data dan keberhasilannya dengan diawasi oleh orang yang mempunyai tingkatan yang lebih tinggi daripada orang-orang yang mengolah data, sehingga kecermatan dalam data-data yang lebih kritis itu lebih tinggi.



- d. Kemampuan backup data yang lebih efektif, karena masing-masing unit akan bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan kepentingan unit itu sendiri.

Kelemahan bentuk distribusi pengolahan data, yaitu:

- a) Pemanfaatan orang lebih banyak dan ada keterpaksaan dan memfokuskan tenaganya menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.
- b) Jika terjadi keterlambatan dalam menyiapkan data oleh satu unit saja, maka informasi data bisa dikatakan gagal dalam kecepatannya.
- c) Jika dalam pengawasan antara pimpinan dengan pegawai tidak sepaham, maka akan muncul kemungkinan konflik dalam perkumpulan yang menyatu tadi.

- e. Sumberdaya manusia

Menurut Faustino Cardoso Gomes (2003:1), sumberdaya manusia merupakan satu sumberdaya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Secara umum sumberdaya yang terdapat dalam suatu organisasi bisa dikelompokkan atas dua macam, yaitu (1) sumberdaya manusia, (2) sumberdaya non manusia.

### **2.2.2. Tertib Administrasi Desa**

Dalam hubungannya dengan tertib administrasi yang merupakan suatu proses kedisiplinan yang dilakukan setiap birokrasi pemerintah atau organisasi untuk mematuhi setiap aturan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu.

Dapat dipahami bahwa tertib administrasi merupakan suatu bentuk administrasi yang dapat menjalankan fungsi, hak, kewajiban, wewenang dan tanggung jawab. Adapun jenis dan bentuk sehingga tercapai konsep administrasi yang diharapkan seperti yang telah tertuang dalam peraturan mengenai Administrasi Desa. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 yaitu: 1) Administrasi Umum; 2) Administrasi Penduduk; 3) Administrasi Keuangan; 4) Administrasi Pembangunan; dan 5) Administrasi Lainnya

1. Administrasi Umum adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan-kegiatan Pemerintahan Desa dimuat dalam Administrasi Umum.

Administrasi Umum sebagaimana dimaksud meliputi:

- a) Buku Peraturan di Desa;
- b) Buku Keputusan Kepala Desa;
- c) Buku Inventaris dan Kekayaan Desa;
- d) Buku Aparat Pemerintah Desa;
- e) Buku Tanah Kas Desa;
- f) Buku Tanah di Desa;
- g) Buku Agenda;
- h) Buku Ekspedisi; dan
- i) Buku Lembaran Desa dan Buku Berita Desa.

2. Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan di desa, baik mengenai penduduk sementara, penambahan dan pengurangan penduduk, maupun perkembangan penduduk dimuat dalam administrasi penduduk. Administrasi Penduduk sebagaimana

dimaksud meliputi:

- a) Buku Induk Penduduk;
  - b) Buku Mutasi Penduduk Desa;
  - c) Buku Rekapitulasi Jumlah Penduduk;
  - d) Buku Penduduk Sementara; dan
  - e) Buku Kartu Tanda Penduduk dan Buku Kartu
3. Administrasi Keuangan adalah Desa Kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan desa dimuat dalam Administrasi Keuangan Desa. Administrasi Keuangan Desa sebagaimana dimaksud meliputi:
- a) Buku APBDesa;
  - b) Buku Rencana Anggaran Biaya;
  - c) Buku Kas Pembantu Kegiatan;
  - d) Buku Kas Umum;
  - e) Buku Kas Pembantu; dan
  - f) Buku Bank Desa.
4. Administrasi Pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat dimuat dalam Administrasi Pembangunan. Administrasi Pembangunan meliputi:
- a) Buku Rencana Kerja Pembangunan Desa;
  - b) Buku Kegiatan Pembangunan;
  - c) Buku Inventarisasi Hasil-hasil Pembangunan; dan
  - d) Buku Kader Pendampingan dan Pemberdayaan Masyarakat.

Adminisrasi desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa. Pemerintahan desa akan berjalan dengan lancar manakalah didukung oleh sistem tatausaha/administrasi yang benar, rapi. Sistem administrasi yang benar akan memberikan data dan informasi yang mudah dan sistematis dan sangat berguna bagi pengambilan keputusan, pembuatan rencana, kontrol kegiatan, evaluasi dan komunikasi dan informasi yang baik kedalam maupun keluar organisasi (Nurcholis Hanif, 2011 : 135)

Pengelolaan administrasi pada semua tingkat organisasi termasuk organisasi pemerintahan desa dan kelurahan merupakan ketentuan yang sangat diperlukan, karna dengan terbentuknya administrasi yang baik di bidang pemerintahan, pembangunan maupun kemasyarakatan. Dengan kata lain bahwa suatu kegiatan pemerintah pada tingkat desa akan berhasil dengan baik apabila di dukung dengan sistem administrasi yang tertib dan teratur sehingga pemberi dan juga penerima layanan akan lebih mudah dan merasa nyaman.

### **2.3. Konsep Pelayanan**

#### **2.3.1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefenisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan secara sederhana diungkapkan oleh Moenir (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Serupa dengan itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) mengemukakan bahwa pelayanan adalah

segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sementara itu Ivancevich dkk dalam Ratminto & Atik (2014:2) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Lebih lanjut menurut Gronroos dalam Ratminto & Atik (2014:2) “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

Sedangkan Davidow (dalam Waluyo 2007:127) menyebutkan pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Lebih lanjut Lovelock dalam (Waluyo 2007:127) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan (Lovelock dalam Waluyo 2007:128).

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Karakteristik lain dari pelayanan yang lebih lengkap yang diberikan oleh Zemke sebagaimana dikutip oleh Collins dan McLaughlin dalam (Ratminto 2014:3) yaitu:

**Table 2.1**  
**Perbandingan karakteristik produk (barang) dan pelayanan**

<b>Produk (barang)</b>	<b>Jasa Pelayanan</b>
Konsumen memiliki objek	Konsumen memiliki kenangan. Pengalaman atau memori tersebut tidak bisa dijual atau diberikan kepada orang lain.
Tujuan pembuatan barang adalah keseragaman, semua barang adalah sama	Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan setiap kontak adalah spesial.
Suatu produk atau barang dapat disimpan di gudang, sampelnya dapat dikirim ke konsumen.	Suatu pelayanan terjadi saat tertentu, ini tidak dapat disimpan di gudang atau dikirimkan contohnya.
Konsumen adalah pengguna terakhir yang terlibat dalam proses produksi.	Konsumen adalah ‘rekanan’ yang terlibat dalam proses produksi.
Kontrol kualitas dilakukan dengan cara membandingkan output dengan spesifikasinya.	Konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya.
Jika terjadi kesalahan produksi, produk (barang) dapat ditarik kembali dari pasar.	Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara yang bisa dilakukan untuk memperbaiki adalah meminta maaf.
Moral karyawan sangat penting	Moral karyawan berperan sangat menentukan.

*Sumber : Zemke (dalam Ratminto & Atik, 2014:3)*

### **2.3.2. Defenisi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya dapat didefenisikan sebagai aktiitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2011:128).

Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 : “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik.”

Selanjutnya menurut Sinambela dalam (Pasolong 2011:128) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Sedikit berbeda dengan Pandji Santosa (2009:57) menyatakan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Agung Kurniawan dalam Pasolong (2011:128) juga menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Defenisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah



di Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto & Atik, 2014:5).

### **2.3.3. Jenis Pelayanan Publik**

Menurut Kepmen PAN nomor 58 tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

#### **1) Pelayanan Administratif**

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran dan akte kematian).

#### **2) Pelayanan Barang**

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang

dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misal jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

### 3) Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara; pelayanan kesehatan; pelayanan perbankan; pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Selain itu jenis-jenis pelayanan publik juga diutarakan oleh Batinggi dan Ahmad dalam bukunya Manajemen Pelayanan Publik (2013:30-31) yang meliputi:

#### 1. Pelayanan Pemerintahan

Adalah pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian.

#### 2. Pelayanan Pembangunan

Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

#### 3. Pelayanan Utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti

penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi massal.

#### 4. Pelayanan Sandang, Pangan dan Papan

Merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

#### 5. Pelayanan Kemasyarakatan

Yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penajara, rumah yatim piatu dan lainnya.

### **2.3.4. Asas Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004 untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

#### a. Transparansi

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

#### b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **2.3.5. Prinsip Pelayanan Publik**

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
  - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
  - Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti lokasi parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Sedangkan menurut Mustofadidjaja dalam (Batinggi & Ahmad 2013:53-54) mengemukakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi :

- a. Menetapkan standar pelayanan
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan

seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.

- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan.
- e. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang
- f. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efektif dan efisien
- g. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

#### **2.3.6. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

##### **a. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

##### **b. Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

##### **c. Biaya Pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Saranan dan Prasarana

Penyediaan saranan dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### **2.3.7. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2004 menyatakan ada empat pola pelayanan, yaitu:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu



Pola pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

- Terpadu satu atap yaitu Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

- Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

#### d. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

### **2.3.8. Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gabler (1995) serta Bloom (1981) dalam (Pasolong 2011:133) antara lain memiliki ciri-ciri seperti : tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi serta berorientasi kepada pelanggan.

Sinambela et al. (2006) dalam Pasolong (2011:133) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari: (1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan

disediakan secara memadai serta mudah dimengeri, (2) akuntabilitas, yaitu pelayanan 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 efektivitas (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat 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 (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Crosby, Leithmen dan Wyckoff (dalam Waluyo 2007:128) mendefinisikan: kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (conformance to specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.”

Kasmi dalam Pasolong (2011:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Zeithaml & Haywood Farmer dalam Warella yang dikutip Pasolong (2011:133) mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu:

1. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat

dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.

2. *Heterogeinity* berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. *Inseparability* berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman dalam Pasolong (2011:134) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Sementara itu Gerson dalam Pasolong (2011:134) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang

bisa memuaskan mereka.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal).

Service quality (servqual) ini asal mulanya dari dunia bisnis, walaupun kemudian tidak sedikit diadopsi untuk organisasi publik. Walaupun konsep tentang servicequality (servqual) yang dikemukakan para ahli tersebut secara universal tidak seragam tetapi semua itu dapat menambah pemahaman secara mendalam tentang servqual tersebut. Salah satu teori tentang servqual yang banyak dikenal adalah servqual yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman- Berry (1990).

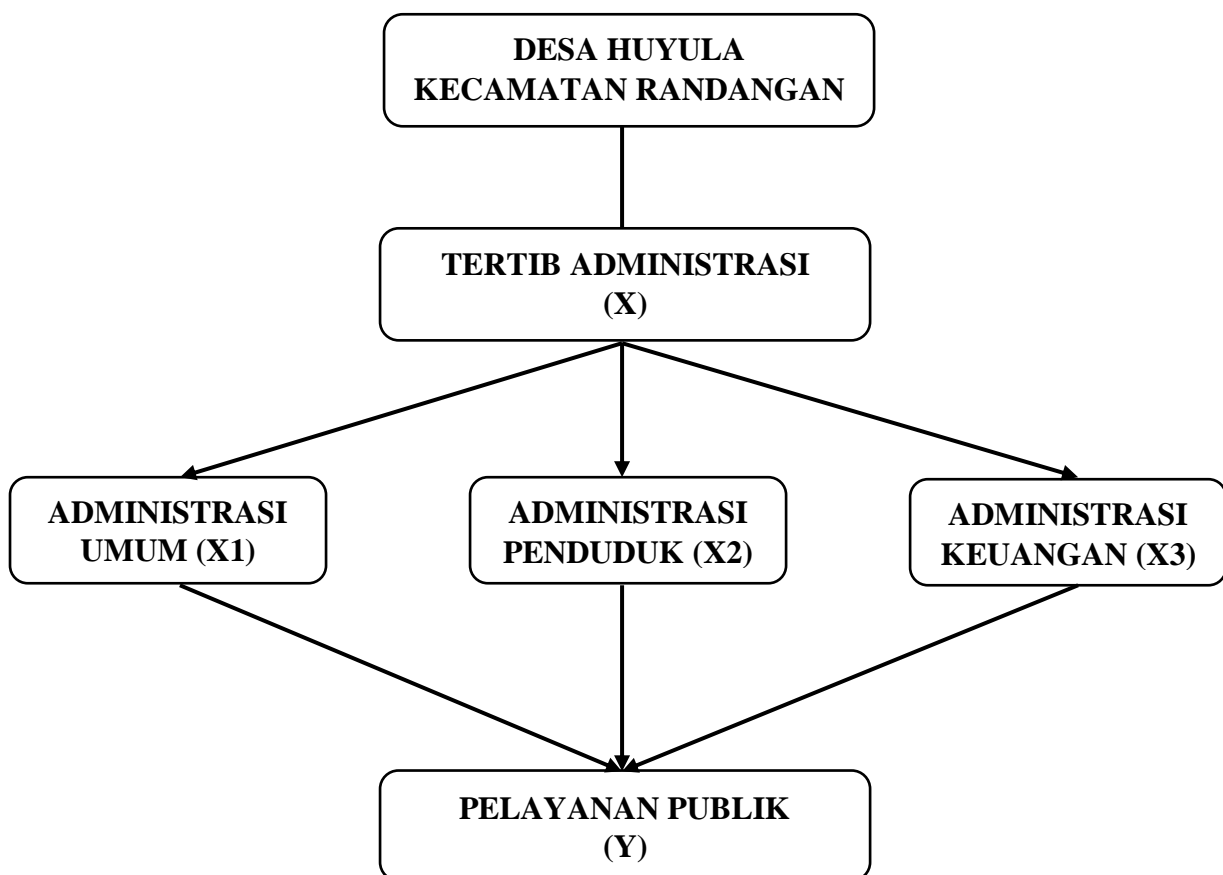
Menurut Zeithaml, keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan.

#### **2.4. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan sebuah konsep yang menjelaskan bagaimana mengungkapkan dan menunjukkan persepsi keterkaitan antara variabel

bebas dan variabel terikat yang akan diteliti berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah. Penulis mencoba meneliti Pengaruh Pelaksanaan Tertib Administrasi Terhadap Pelayanan Publik. Adapun kerangka konseptual digambarkan dibawah ini :

**Gambar -1**  
**Kerangka Konseptual**



Sumber : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016

## 2.5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian atau jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian. Belum ada jawaban empiric, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru di rasakan pada teori yang reevan, belum di dasarkan pada penyajian fakta-fakta empiris yang didapat dari pengumpulan data. Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah:

- Ha : Terdapat pengaruh positif dan signifikan Tertib Administrasi berupa Administrasi Umum (X<sub>1</sub>), Administrasi Penduduk (X<sub>2</sub>), Administrasi Keuangan (X<sub>3</sub>) Terhadap Pelayanan Publik Pada Di Kantor Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.
- Ho : tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan Tertib Administrasi berupa Administrasi Umum (X<sub>1</sub>), Administrasi Penduduk (X<sub>2</sub>), Administrasi Keuangan (X<sub>3</sub>) Terhadap Pelayanan Publik Pada Di Kantor Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Objek dan Waktu Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan kerangka konseptual yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka yang menjadi objek penelitian adalah mengenai Tertib Administrasi serta Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Publik. Penelitian ini dilakukan selama  $\pm 3$  (tiga) bulan bertempat di Desa Huyula Kecamatan Randangan KabupatenPohuwato.

#### **3.2. Desain Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih jenis penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka dan kata-kata atau kalimat dan gambar dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

Adapun peneliti dalam hal ini menggunakan metode survey langsung. Metode survey ini melalui cara dating langsung kelapangan dengan disertai menyebarkan kuesioner yang telah disusun. Berdasarkan hipotesis dalam rancangan penelitian ini ditentukan variabel-variabel yang dipergunakan dalam penelitian.

#### **3.3. Definisi Operasional Variabel**

Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1985:46) definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana mengukur suatu variabel. Definisi operasional adalah salah satu unsur yang sangat membantu komunikasi antar peneliti, yang merupakan petunjuk tentang



bagaimana suatu variabel diukur.

Dengan kata lain bahwa definisi operasional adalah suatu informasi ilmiah yang amat membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama. Definisi operasional akan menjelaskan variabel-variabel ke dalam indikator-indikator secara terperinci. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Tertib Administrasi

Tertib administrasi adalah tertata dan terlaksana dengan rapi, teratur, menurut aturan terhadap semua kegiatan tata usaha agar tidak terjadi tumpang tindih, sehingga dapat dipertanggungjawabkan serta penyelenggaraanya diwujudkan melalui fungsi-fungsi administrasi. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 yaitu: 1) Administrasi Umum; 2) Administrasi Penduduk; 3) Administrasi Keuangan; 4) Administrasi Pembangunan; dan 5) Administrasi Lainnya

1) Administrasi Umum adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan-kegiatan Pemerintahan Desa dimuat dalam Administrasi Umum. Administrasi Umum sebagaimana dimaksud meliputi:

- a) Buku Peraturan di Desa;
- b) Buku Keputusan Kepala Desa;
- c) Buku Inventaris dan Kekayaan Desa;
- d) Buku Aparat Pemerintah Desa;
- e) Buku Tanah Kas Desa;
- f) Buku Tanah di Desa;

- g) Buku Agenda;
  - h) Buku Ekspedisi; dan
  - i) Buku Lembaran Desa dan Buku Berita Desa.
- 2) Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan di desa, baik mengenai penduduk sementara, penambahan dan pengurangan penduduk, maupun perkembangan penduduk dimuat dalam administrasi penduduk. Administrasi Penduduk sebagaimana dimaksud meliputi:
- a) Buku Induk Penduduk;
  - b) Buku Mutasi Penduduk Desa;
  - c) Buku Rekapitulasi Jumlah Penduduk;
  - d) Buku Penduduk Sementara; dan
  - e) Buku Kartu Tanda Penduduk dan Buku Kartu
- 3) Administrasi Keuangan adalah Desa Kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan desa dimuat dalam Administrasi Keuangan Desa. Administrasi Keuangan Desa sebagaimana dimaksud meliputi:
- a) Buku APBDesa;
  - b) Buku Rencana Anggaran Biaya;
  - c) Buku Kas Pembantu Kegiatan;
  - d) Buku Kas Umum;
  - e) Buku Kas Pembantu; dan
  - f) Buku Bank Desa.

2. Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Batinggi & Ahmad 2013:53-54) mengemukakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi :

- a) Menetapkan standar pelayanan
- b) Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
- c) Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil.
- d) Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan.
- e) Memperbaiki sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang
- f) Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efektif dan efisien
- g) Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam melakukan test dari masing-masing variabel akan diukur dengan menggunakan skala likert. Kuisioner disusun dengan menyiapkan 5 (lima) pilihan yakni : Sangat Setuju, Setuju, Ragu-ragu, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda seperti tampak dalam table berikut ini :

**Tabel-1 :Bobot Nilai Variabel**

Pilihan	Bobot
SangatSetuju /Selalu	5
Setuju /Sering	4
Ragu-ragu/Kadang-kadang	3
TidakSetuju /Jarang	2
SangatTidakSetuju /TidakPernah	1

### **3.4. Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1. Populasi**

Menurut (Sugiyono,1997:57), definisi populasi yaitu “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek dan ubyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah kepala desa Huyula dan aparatur desa yang berjumlah 19 orang, ditambah dengan masyarakat sejumlah 20 orang. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 39 orang.

#### **3.4.2. Sampel**

Sugiyono (2008:81) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan Purposive Sampling yang cara pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yang mengetahui dengan jelas fokus permasalahan yang di angkat dalam penelitian ini. Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah aparatur desa yang berjumlah 19 orang dan masyarakat sejumlah 20 orang, jadi total sampel 39 orang.

### **3.5. Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para responden tempat penelitian dengan sumber datanya adalah kuesioner.
2. Data Sekunder, yaitu data yang sudah dipublikasikan oleh pihak lain, dan sumber datanya adalah berupa dokumen-dokumen dan laporan tertulis yang ada kaitannya dengan objek penelitian, dan lain-lain.

### **3.6. Metode Pengumpulan data**

Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengambilan data sebagai berikut :

1. Observasi adalah melihat secara langsung serta mencari informasi yang ada kaitannya dengan penelitian.
2. Kuesioner adalah memberikan daftar pertanyaan kepada setiap responden sebagai alat pengumpul data.

### **3.7. Prosedur Penelitian**

Untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan (obyektif) sudah tentu diperlukan suatu instrumen atau alat pengumpul data yang baik dan yang lebih penting lagi adanya alat ukur yang valid dan andal (*reliable*). Dan untuk dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang valid dan andal, maka instrumen tersebut sebelum digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data objektif.

#### **3.7.1 Uji Validitas**

Menurut Arikunto (2001:219) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keahlian suatu instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang diukur. Uji Validitas dilakukan dengan

mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi. Menurut Masrun, yang dikutip Sugiyono (1999:106) menyatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) dan korelasinya tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

Untuk pengujian menggunakan rumus angka kasar sebagai berikut :

$$r_{XY} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n\sum X^2) - (\sum X)^2)((n\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

dimana :

r	=	Koefisien Korelasi
X	=	Variabel bebas (Independent)
Y	=	Variabel terikat (Dependent)
n	=	Banyaknya sampel

Selanjutnya dihitung dengan uji t dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

t	=	Nilai t hitung
n	=	Jumlah responden
r	=	Koefisien korelasi hasil r hitung

Selanjutnya angka korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan di transformasi ke nilai t – student dan di bandingkan dengan tabel – t pada derajat bebas (n-2), taraf signifikansi yang dipilih. Bila nilai t yang diperoleh berdasarkan perhitungan nilainya lebih besar dari nilai t tabel maka pertanyaan dikatakan valid, dan bila nilai t dibawah atau sama dengan nilai t tabel maka pertanyaan

dikatakan tidak valid. Sedangkan untuk mengetahui tingkat validitas besarnya pengaruh masing-masing variabel atau besarnya koefisien korelasinya dengan menggunakan interpretasi koefisien korelasi, seperti pada tabel 2, berikut :

**Tabel-2**  
**Interpretasi koefisien korelasi**

R	Keterangan
$0,000 < 0,199$	Korelasi sangat rendah
$0,200 < 0,399$	Korelasi rendah
$0,400 < 0,699$	Korelasi sedang
$0,700 < 0,899$	Korelasi Tinggi
$0,900 < 1,000$	Korelasi sangat tinggi

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau keandalan bertujuan untuk mengukur keandalan alat ukur dengan cara memberikan skor yang relative sama pada seorang responden, walaupun responden mengerjakannya dalam waktu yang berbeda. Uji dilakukan menggunakan teknik belah dua dari *Spearman Brown*, yang langkah-langkah kerjanya sebagai berikut :

1. Membagi pernyataan-pernyataan menjadi dua belahan
2. Skor untuk masing-masing pernyataan pada tiap belahan dijumlahkan, sehingga menghasilkan dua skor total untuk masing-masing responden.
3. Mengkorelasikan skor total belahan pertama dengan belahan kedua, dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment*.



4. Angka korelasi yang diperoleh adalah angka korelasi dari alat pengukur yang dibelah (split-half), maka angka korelasi yang lebih rendah dari pada angka yang diperoleh jika alat ukur itu tidak dibelah, seperti pada teknik *test-retest*.

$$r_i = \frac{2 r_b}{1 + r_b}$$

dimana:

$r_i$  = Reliabilitas internal seluruh instrumen atau pernyataan

$r_b$  = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Reliabel setiap pernyataan akan ditunjukkan dengan hasil  $r_i$  positif dan  $r_i$  hitung  $> r$  tabel, berarti seluruh item pernyataan adalah reliabel/handal.

### 3.7.3. Konversi data

Proses transformasi data dari skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval dapat dilakukan melalui suatu metode transformasi data yang dikenal *method of successive interval*, (Hays: 1976:39-42, dalam Riduwan 2009:30). Pada umumnya jawaban responden yang diukur dengan menggunakan skala likert (*Lykert scale*) diadakan scoring yakni pemberian nilai numerikal 1,2,3,4 dan 5, setiap skor yang diperoleh akan memiliki tingkat pengukuran ordinal. Nilai numerikal tersebut dianggap sebagai objek dan selanjutnya melalui proses transformasi ditempatkan kedalam interval, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Untuk setiap pertanyaan Hitung frekuensi (f) setiap skor (1 sampai dengan 5) dari responden yang memberikan tanggapannya

2. Hitung proporsi dengan membagi jumlah  $f$  (frekuensi) dengan jumlah  $n$  sampel
3. Tentukan proporsi kumulatif dengan menjumlahkan proporsi secara berurutan setiap responden
4. Proporsi kumulatif dianggap mengikuti distribusi normal baku. Selanjutnya, hitung nilai  $Z$  berdasarkan pada proporsi kumulatif tadi
5. Dari nilai  $Z$  yang diketahui tersebut, tentukan nilai density-nya dengan menggunakan tabel 4 (*ordinates Y the Normal Curve a Z*).
6. Menghitung SV untuk masing-masing pilihan dengan rumus :

$$SV \text{ (scale value)} = \frac{(\text{density at lower limit}) - \text{density at upper limit}}{(\text{area under upper limit}) - (\text{density under lower limit})}$$

Keterangan :

<i>density at lower limit</i>	: Kepadatan batas bawah
<i>density at upper limit</i>	: Kepadatan batas atas
<i>area under upper limit</i>	: Daerah dibawah batas atas
<i>area under upper limit</i>	: Daerah dibawah batas bawah

### 3.8. Metode Analisis

Dalam menganalisa dan menguji Pengaruh Tertib Administrasi terhadap Pelayanan Publik Di Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato, maka penulis melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus regresi berganda. Dan selanjutnya dilakukan uji signifikan dengan menggunakan uji  $t$ . Dimana variabel  $X_1$  adalah Administrasi Umum, Variabel  $X_2$  Administrasi Penduduk, Variabel  $X_3$  Administrasi Keuangan, serta variabel  $Y$  adalah pelayanan Publik. dengan rumus Regresi berganda, sebagai berikut :

## 1. Regresi berganda

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \epsilon$$

dimana :

Y = Pengembangan Ekonomi Masyarakat

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub> = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Administrasi Umum

X<sub>2</sub> = Administrasi Penduduk

X<sub>3</sub> = Administrasi Keuangan

ε = Faktor Pengganggu

2. Rumus Korelasi *Person Product Moment*

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n \sum X^2) - (\sum X)^2)((n \sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

dimana :

r<sub>xy</sub> = Koefisien Korelasi

X = Variabel bebas (Independent)

Y = Variabel terikat (Dependent)

n = Banyaknya sampel

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1. Gambar Umum Desa Huyula Kecamatan Randangan**

##### **1. Sejarah Desa Huyula**

Desa Huyula adalah merupakan Desa Pemekaran dari Desa Motolohu pada Tahun 1995, hal ini di tandai dengan penanda tanganan sebuah prasasti oleh Bapak Gubernur KDH Tingkat I Sulut E.E Mangindaan, Desa Huyula diresmikan berdasarkan SK GKDH Tingkat I Sulut, Nomor 95 Tahun 1995, Tanggal 21 Maret 1995 di Tuyat.

Desa Huyula juga memiliki potensi yang cukup disamping memiliki Luas Wilayah 22,02 Km<sup>2</sup>, yang didalamnya pula terdapat berbagai macam potensi diantaranya adalah potensi Pertanian dengan Luas Areal 750 Ha, potensi perikanan dengan Luas Areal 700 Ha, potensi perkebunan kelapa dalam dengan Luas 1200 Ha, potensi peternakan dengan Areal tersedia 30 Ha, budi daya ikan tawar dengan Luas Areal yang tersedia 40 Ha, sebelumnya Desa Huyula merupakan bagian Dusun dari Desa Motolohu yang selalu mewakili Desa Motolohu ketika ada kegiatan – kegiatan ke tingkat Kecamatan, dan selalu menunjukan prestasi terbaik jikalau mendapat kepercayaan dari setiap jenis kegiatan yang ditampilkan. dengan demikian Huyula sebagai tulang punggungnya desa Motolohu dari setiap jenis kegiatan yang ada, dan juga Desa Huyula sampai dengan saat sekarang ini sangat di dukung oleh sumber daya alam dan sumber daya manusia yang cukup memadai.

## 2. Sumber Daya Alam

Desa Huyula merupakan salah satu desa di Kecamatan Randangan.. Kabupaten Pohuwato, Provinsi Jawa Barat, memiliki Luas 27,08 km<sup>2</sup>. Secara geografis Desa Huyula. berbatasan dengan wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara, berbatasan dengan Desa Motolohu Selatan, sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pohuwato
2. Sebelah Timur, berbatasan dengan Desa Imbodu
3. Sebelah Selatan, berbatasan dengan Siduwonge
4. Sebelah Barat, Berbatasan dengan Patuhu

Secara Administratif, wilayah Desa Huyula terdiri dari Lima (5) Dusun.

Secara umum Tipologi Desa Huyula terdiri dari (*pertanian, perladangan, perkebunan, peternakan, nelayan*). Topografis Desa Huyula secara umum termasuk daerah (*landai atau dataran*, dan berdasarkan ketinggian wilayah Desa Huyula diklasifikasikan kepada (*dataran rendah (0 – 100 m dpl)/dataran sedang (>100 – 500 m*.

Tabel-1 Penggunaan lahan Desa Huyula dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

No.	Penggunaan Lahan	Tahun (Ha)				
		n-5	n-4	n-3	n-2	n-1
Lahan Sawah						
1.	Irigasi Teknis	0	0	0	0	0
2.	Irigasi Setengah Teknis	0	0	0	0	0
3.	Irigasi Sederhana Milik PU	0	0	0	0	0
4.	Irigasi Non PU	0	0	0	0	0
5.	Tadah Hujan	0	0	0	0	0
Lahan Bukan Sawah						
1.	Pekarangan/Bangunan	151	145	140	135	130

No.	Penggunaan Lahan	Tahun (Ha)				
		n-5	n-4	n-3	n-2	n-1
2.	Tegal/Kebun	512	512	500	450	400
3.	Ladang/Huma	0	0	0	0	0
4.	Pengembalaan/Padang Rumput	0	0	0	0	0
5.	Sementara Tidak Diusahakan	0	0	0	0	0
6.	Ditanami Pohon/Hutan Rakyat	0	0	0	0	0
7.	Hutan Negara	0	0	0	0	0
8.	Perkebunan	150,75	175,00	175,75	173,00	173,00
9.	Rawa-rawa	0	0	0	0	0
10.	Tambak	1	1	1	0	0
11.	Kolam/Empang	3	3	3	0	0
12.	Lahan Lainnya	0	0	0	0	0

Tabel-2 Potensi Pertanian, Perkebunan, Peternakan dan Perikanan

No .	Komoditas	Produksi Per Tahun					
		Satuan	Tahun n-5	Tahun n-4	Tahun n-3	Tahun n-2	Tahun n-1
1.	Tanaman Pangan	Ton/Tahun					
	Padi	0	0	0	0	0	0
	Jagung	Ton	2,950	3,094	3,000	3,500	3,750
	Ubi Kayu	0	0	0	0	0	0
	Ubi Jalar	0	0	0	0	0	0
2.	Buah-buahan	Ton/Tahun					
	Mangga	0	0	0	0	0	0
	Jeruk	0	0	0	0	0	0
	Pepaya	0	0	0	0	0	0
3.	Perkebunan	Ton/Tahun					
	Kelapa						
	Karet	0	0	0	0	0	0
	Kopi	0	0	0	0	0	0
4.	Peternakan	Ekor					
	Sapi	Ekor	50	45	40	35	30
	Kerbau	Ekor	0	0	0	0	0
	Kambing	Ekor	40	35	30	25	20
	Ayam	Ekor	35	30	25	20	15
5.	Perikanan	Ton/Tahun					
	Empang	0	0	0	0	0	0
	Keramba	0	3	3	0	0	0
	Tambak	0	2	1	1	0	0

Dari kondisi alam Desa Huyula diatas, dapat diidentifikasi Sumber Daya Alam yang dimiliki Desa Huyula dan merupakan salah satu potensi pembangunan di Desa Hasil Indentifikasi Sumber Daya Alam Desa Huyula Kecamatan Randangan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel-3  
Sumber Daya Alam Desa Huyula Tahun 2012 s.d. 2021

No.	Uraian Sumber Daya Alam	Satuan	Tahun				
			n-5	n-4	n-3	n-2	n-1
1.	Material Batu Kali dan Kerikil	M <sup>3</sup>	0	0	0	0	0
2.	Pasir Urug	M <sup>3</sup>	0	0	0	0	0
3.	Lahan Tegalan	Ha	0	0	0	0	0
4.	Lahan Hutan	Ha	0	0	0	0	0
5.	Sungai	Ha	0	0	0	0	0
6.	Tanaman Perkebunan :	Ha	450	512	525	550	600
7.	Air Terjun	Buah	0	0	0	0	0

### 3. Sumber Daya Manusia

Jumlah Penduduk Desa Huyula. berdasarkan Profil Desa Tahun 2021 sebanyak 1416 jiwa yang terdiri dari 709 laki laki dan 709 perempuan. Sumber penghasilan utama penduduk Pertanian dan Perkebunan

Data Sumber Daya Manusia Desa Huyula Kecamatan Randangan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel-4  
Daftar Sumber Daya Manusia Desa Tahun 2012 s.d 2020

No.	Uraian Sumber Daya Manusia	Satuan	Tahun				
			n-5	n-4	n-3	n-2	n-1
1.	Penduduk dan Keluarga						
	Penduduk Laki-laki	Orang	709	688	685	680	677
	Penduduk Perempuan	Orang	709	680	679	675	671
	Jumlah Keluarga	Keluarga	399	385	380	377	370
2.	Sumber Penghasilan Utama Penduduk						
	Pertanian, Perikanan, Perkebunan	Orang	292	357	375	378	380

	Pertambangan dan Penggalian	Orang	0	0	0	0	0
	Industri Pengolahan (Pabrik, Kerajinan dll.)	Orang	0	0	0	0	0
	Perdagangan Besar/Eceran dan Rumah Makan	Orang	0	0	0	0	0
	Angkutan, Pergudangan, Komunikasi	Orang	0	0	0	0	0
	Jasa	Orang	0	0	0	0	0
3.	Pekerjaan/Mata Pencaharian						
	Karyawan	Orang	1	2	1	0	0
	TNI/Polri	Orang	0	0	0	0	0
	Swasta	Orang	25	22	21	19	17
	Wiraswasta/pedagang	Orang	12	12	10	11	8
	Petani	Orang	292	357	375	378	380
	Tukang	Orang	8	10	9	15	21
	Buruh Tani	Orang	20	25	28	23	35
	Pensiunan	Orang	0	0	0	0	0
	Nelayan	Orang	3	5	0	0	0
	Peternak	Orang	250	275	300	375	380
	Jasa	Orang	0	0	0	0	0
	Pengrajin	Orang	2	3	5	4	3
	Pekerja seni	Orang	0	0	0	0	0
	Lainnya	Orang	0	0	0	0	0
	Tidak bekerja/penganggur	Orang	35	45	55	40	50
4.	Tingkat Pendidikan Masyarakat						
	Lulusan pendidikan Umum						
	Taman Kanak-kanak	Orang	20	17	15	0	0
	Sekolah Dasar/ sederajat	Orang	175	150	145	135	100
	SMP/ Sederajat	Orang	55	47	45	40	30
	SMA/ Sederajat	Orang	41	37	35	33	31
	Akademi/D1-D3	Orang	9	9	6	5	5
	Sarjana	Orang	79	79	76	70	61
	Pasca Sarjana						
	S1	Orang	76	73	68	65	59
	S2	Orang	3	3	3	2	2
	Lulusan pendidikan khusus						
	Pondok Pesantren	Orang	38	35	28	23	17
	Pendidikan Keagamaan	Orang	0	0	0	0	0
	Sekolah Luar Biasa	Orang	0	0	0	0	0
	Kursus Keterampilan	Orang	0	0	0	0	0
	Tidak lulus dan tidak sekolah						
	Tidak lulus	Orang	7	15	27	35	55
	Tidak bersekolah	Orang	5	7	12	15	19
5.	Jumlah Penduduk Miskin (menurut standar BPS	Orang	92	92	98	98	105



#### 4.1.2. Visi Misi Desa Desa Huyula

Adapun visi dan misi desa Huyula Kecamatan Randangan di jabarkan berikut ini :

##### 1) Visi

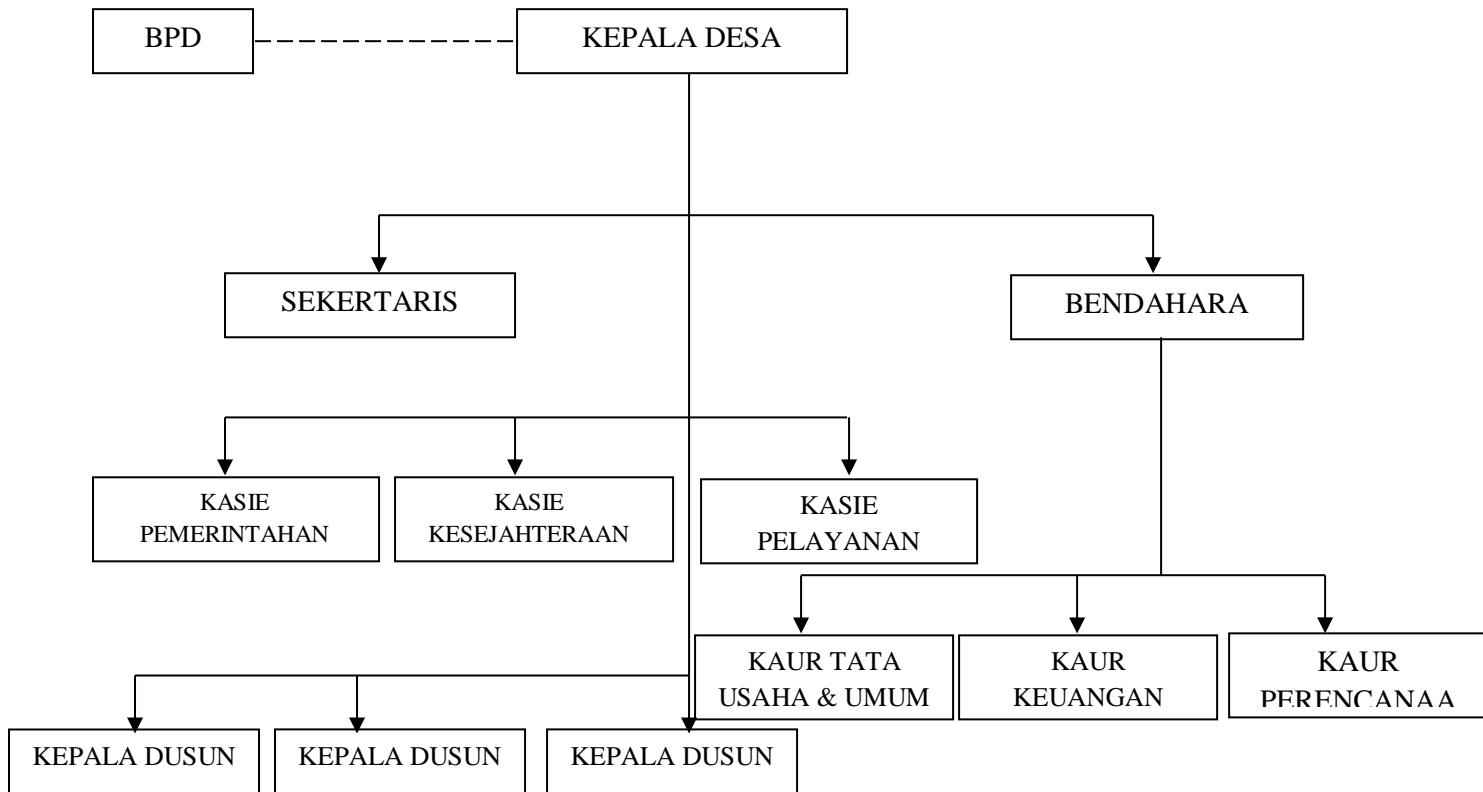
Visi desa Huyula adalah *“Mewujudkan Daya Saing Desa Melalui Swasembada Pangan, Pembangunan Infrastruktur Dan Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan Serta Meningkatkan Sumber Daya Manusia Yang Andal, Yang Didukung Oleh Rasa Kepastian Hukum Bagi Masyarakat Desa Secara Utuh”*.

##### 2) Misi Desa Huyula adalah sebagai berikut :

Untuk mencapai Visi tersebut diatas, maka Misi yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan Kinerja Perangkat dan Lembaga Desa Secara Maksimal sesuai Tugas dan Fungsinya;
2. Pengembangan Swasembada Pangan Secara Konsisten dan Terinterigasi;
3. Meningkatkan Sistem Perencanaan Musyawarah Desa;
4. Meningkatkan sistem Perencanaan Pembangunan Desa Yang Tepat Dan Terukur,
5. Meningkatkan Keterpaduan dalam Sistem Pengembangan Ekonomi Desa;
6. Meningkatkan Sumber Daya Manusia Dalam Memanfaatkan Sumber Daya Alam Yang Ada
7. Menjamin Rasa Kepastian Hukum Bagi seluruh Warga Masyarakat,Baik Perkara PIDANA Maupun PERDATA;

#### 4.1.3. Struktur Organisasi Desa Huyula



Sumber : RKPDes Desa Huyula 2021

#### **4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi**

##### **A. KEPALA DESA**

###### **Tugas :**

Pemerintah Desa bertugas melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan dalam rangka menyelenggarakan urusan pemerintah umum pemerintah daerah diwilayahnya. Adapun tugas pokok Kepala Desa adalah sebagai berikut :

- ✚ Memimpin dan menyelenggarakan Pemerintah Desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama oleh BPD.
- ✚ Membina kehidupan masyarakat Desa.
- ✚ Membina perekonomian Desa.
- ✚ Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa.
- ✚ Mendamaikan perselisihan masyarakat di Desa..
- ✚ Mewakili Desanya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukumnya.

###### **Fungsi :**

- ✚ Melakukan koordinasin terhadap jalannya pemerintah Desa pelaksanaan dan pembinaan kemasyarakatan.
- ✚ Melakukan usaha dalam rangka meningkatkan partisipasi atau swadaya masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan.
- ✚ Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
- ✚ Melakukan fungsi-fungsi yang dilimpahkan kepada pemerintah Desa.

## **B. SEKRETARIS DESA**

### **Tugas :**

Membantu Kepala Desa dibidang pembinaan Administrasi dan memberikan pelayanan teknis pemerintah Desa.

### **Fungsi :**

- ✚ Melakukan koordinasi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah desa
- ✚ Melakukan pengumpulan dan mengevaluasi data perumusan program serta petunjuk untuk keperluan pembinaan penyelenggaraan tugas umum Pemerintah Desa, pembangunan dan peningkatan kesejahteraan rakyat.
- ✚ Melakukan pemantauan terhadap kegiatan penyelenggaraan tugas umum pemerintah, pembangunan dan peningkatan kesejahteraan rakyat.
- ✚ Melakukan perencanaan dan mengelola keuangan Desa.
- ✚ Melakukan kegiatan Administrasi kepegawaian.
- ✚ Memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang pemerintahan dan kesejahteraan.
- ✚ Melakukan urusan surat-menyurat, kearsipan, rumah tangga, perlengkapan dan menyusun laporan serta memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat Desa.

## **C. KEPALA URUSAN PEMERINTAHAN**

### **Tugas dan Fungsi :**

- ✚ Mengumpulkan, mengolah, mengevaluasi data di bidang pemerintahan, ketentraman, ketertiban dalam rangka pembinaan wilayah dan masyarakat

- ✚ Melakukan pelayanan kepada masyarakat dibidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban.
- ✚ Membantu pelaksanaan tugas-tugas dibidang keagrarian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- ✚ Melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat melalui kesatuan pertahanan sipil dan warga yang ada di desa
- ✚ Membantu penyelenggaran kegiatan adminisstrasi pertahanan sipil dan warga didesa.
- ✚ Membantu pelaksanaan pengawasan terhadap penyaluran bantuan kepada masyarakat serta melakukan kegiatan pengamana akibat bencana alam dan bencana lainnya.
- ✚ Menginventarisil dan mengelolah serta merencanakan sumber-sumber pendapatan hasil desa.
- ✚ Membantu mengusahakan kegiatan yang berkaitan dengan pembinaan kerukunan warga.
- ✚ Mengumpulkan bahan dan menyusun laporan dibidang pemerintahan,ketentraman dan ketertiban.
- ✚ Melaksanakan administrasi kependudukan,mencatat kegiatan monografi desa.
- ✚ Mencatat kegiatan politik
- ✚ Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala desa

## **E. KEPALA URUSAN PEMBAGUNAN**

### **Tugas dan Fungsi :**

1. Mengumpulkan, mengelolah, mengevaluasi data dibidang perekonomian, pembagunan dan kesejahteraan rakyat.
2. Melakukan pembinaan terhadap perkoperasian,ppengusaha ekonomi lemah dan kegiatan perekonomian lainnya dalam rangka penigkatan kehidupan perekonomian masyarakat
3. Melakukan pembinaan dalam keagamaan,kesehatan,keluarga berencana dan pendidikan masyarakat.
4. Melakukan kegiatan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat dalam penigkatan perekonomin dan pelaks anaan pembagunan.
5. Membantu pembinaan koordinasi pelaksanaan pembagunan serta menjaga sarana dan prasarana fisik dilingkungan desa.
6. Melakukan kegiatan-kegiatan administrasi perekonomian dan pembangunan di desa.
7. Membantu mengumpulkan dan menyalurkan dana bantuan terhadap korban bencana alam serta bencana lainnya.
8. Melaksanakan perencanaan dan pencatatan dalam pembuatan daftar usulan rencana pembagunan
9. Melaksanakan tugas lainnya.

## **F. KEPALA URUSAN UMUM**

### **Tugas dan Fungsi :**

1. Melakukan kegiatan urusan perlengkapan dan inventaris kekayaan Desa.

2. Melakukan kegiatan urusan Rumah Tangga.
3. Mengatur penyelenggaraan rapat-rapat dinas dan upacara.
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

#### **G. KEPALA DUSUN**

##### **Tugas dan Fungsi :**

1. Membantu pelaksanaan tugas kepala desa wilayah kerjanya.
2. Melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan swadaya dan gotong royong masyarakat.
3. Melakukan kegiatan penerangan tentang program pemerintah kepada masyarakat.
4. Membantu kepala desa dalam pembinaan di wilayah kerjanya.
5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala desa

#### **H. BENDAHARA DESA**

##### **Tugas dan Fungsi :**

1. Menerima, Menyimpan, Membayar dan Mempertanggung Jawabkan Keuangan Desa
2. Mengumpulkan bahan dan menyusun laporan di bidang keuangan Desa
3. Menata Administrasi keuangan Desa Desa Huyula

#### **I. OPERATOR KOMPUTER DESA**

##### **Tugas dan Fungsi :**

1. Memasang, dan Mengeporasikan komputer
2. Mengontrol komputer untuk memproses data
3. Mengetik semua data desa

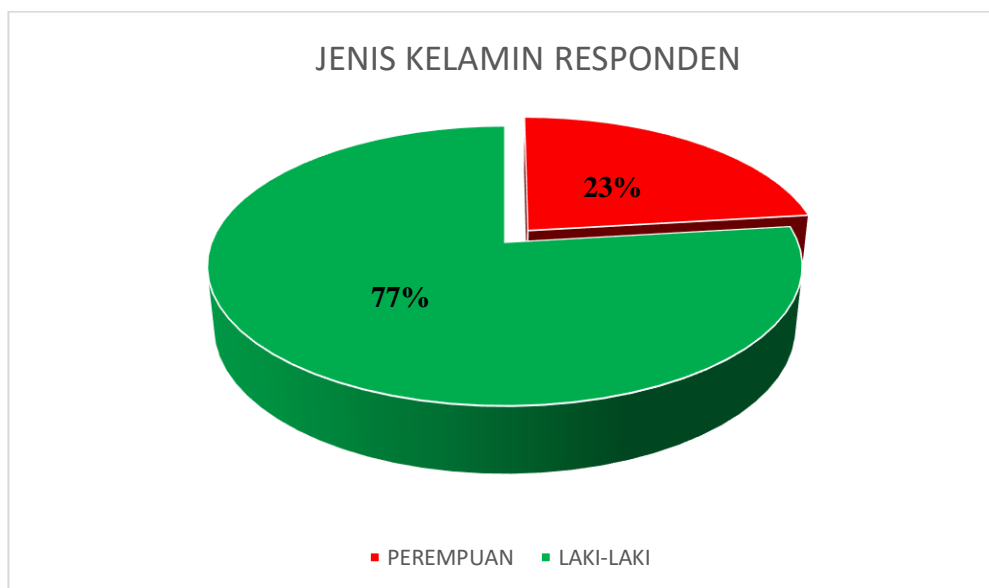
#### 4.1.5. Deskripsi Data Identitas Responden

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil-hasil penelitian berupa data primer yang diperoleh dilapangan. Data primer ini diperoleh melalui kuisioner yang di distribusikan kepada 39 responden masyarakat Desa Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

Data identitas responden mencakup distribusi data responden menurut jenis kelamin, usia/umur, pekerjaan, dan pendidikan terakhir. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka identitas responden dapat diuraikan seperti dibawah ini:

##### 1. Jenis Kelamin Responden

Gambar 2



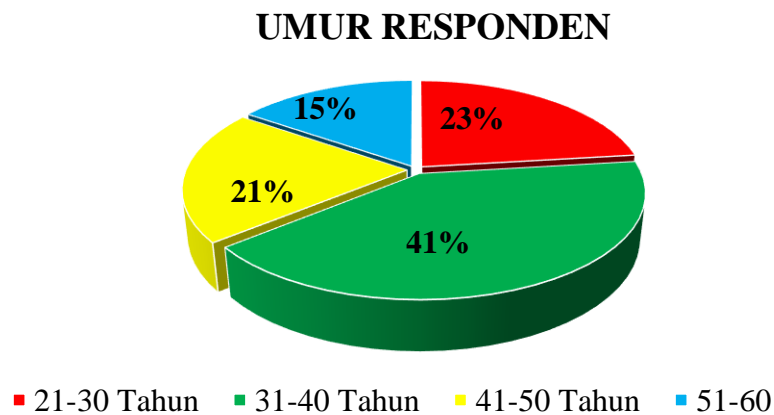
*Sumber : Data Kuesioner 2021*

Berdasarkan gambar pie chart diatas dapat diketahui bahwa responden pria yang paling banyak dengan jumlah 30 orang (77%) responden, sedangkan perempuan sebanyak 9 orang (23%) responden.



## 2. Umur Responden

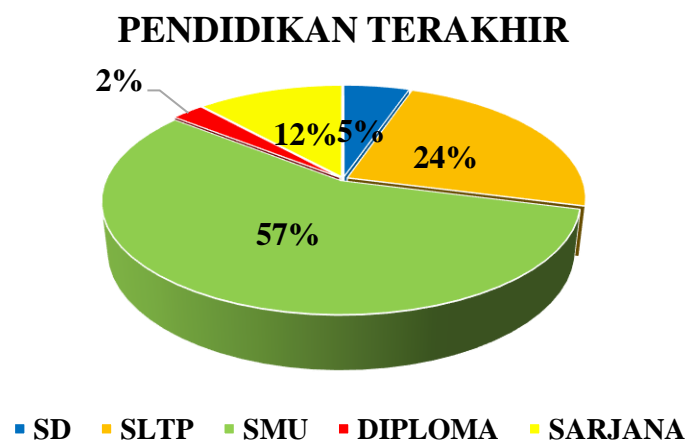
Gambar 3



Berdasarkan gambar pie chart diatas dapat diketahui bahwa responden yang berusia 31-40 tahun adalah yang paling banyak yaitu sebanyak 16 orang atau 41%, kemudian disusul responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 9 orang atau 23%, yang berusia 41-50 berjumlah sebanyak 8 orang atau 21% dan terakhir yang berumur 51-60 tahun sebanyak 6 orang atau 15%.

## 3. Pendidikan Terakhir

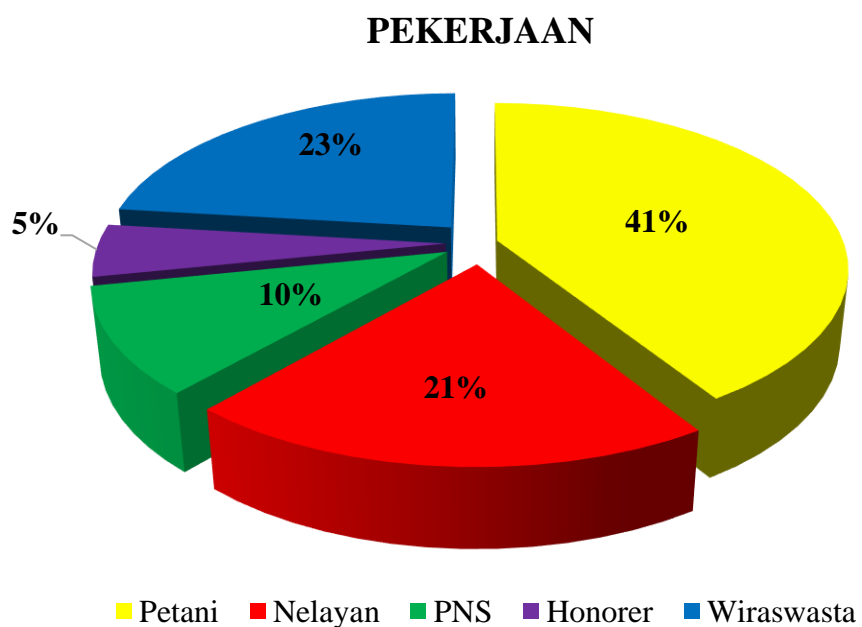
Gambar 4



Berdasarkan gambar pie chart di atas dapat dilihat bahwa yang tamatan SLTA lebih banyak yaitu berjumlah 57%, SLTP sebanyak 24%, Sarjana sebanyak 12%, Diploma sebanyak 2%, dan lulusan SD sebanyak 5%. Dan hasil penelitian diketahui bahwa responden berlatar belakang pendidikan yang berbeda-beda.

#### 4. Pekerjaan

**Gambar 5**



Berdasarkan gambar pie chart diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah yang memiliki pekerjaan sebagai petani sebesar 16 orang atau 41%, kemudian wiraswasta sebesar 9 orang 23%, dan posisi yang ketiga yaitu nelayan sebesar 8 orang atau 21%, Honorer sebanyak 4 orang atau sebesar 10% dan terakhir PNS sebanyak 2 orang atau 5%. Dapat kita simpulkan bahwa mayoritas responden bermata pencaharian sebagai petani.

## 4.2. Hasil Penelitian

### 4.2.1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner atau instrumen penelitian dimaksudkan untuk menguji kelayakan secara psikometri suatu kuesioner. Kuesioner yang valid dan reliabel akan menjamin data yang diperoleh tidak mengalami bias yang berarti.

Uji validitas dilakukan terhadap masing-masing item pernyataan dalam kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasi *product moment* antara skor item dengan skor total (skor instrument). Jika suatu item memiliki korelasi item-total signifikan ( $r_{yx} > r$  tabel), maka item pernyataan tersebut valid. Dalam uji validitas ini digunakan responden sebanyak 39 orang, sehingga pada tingkat signifikansi 5% dari tabel  $r$  diperoleh nilai  $r$  tabel = 0,316.

Uji reliabilitas terhadap kuesioner penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Menurut Arikunto (2002:171) "Suatu instrumen dikatakan reliabel/handal apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,5, maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel.

Adapun Hasil Pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel-5 : Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	R_Hitung	Ket
Administrasi Umum (X1)	Item 1	0.382	Valid
	Item 2	0.372	Valid
	Item 3	0.361	Valid
	Item 4	0.361	Valid
	Item 5	0.584	Valid
	Item 6	0.560	Valid
	Item 7	0.676	Valid
	Item 8	0.670	Valid

	Item 9	0.526	Valid
<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>R_Hitung</b>	<b>Ket</b>
Administrasi Penduduk (X2)	Item 1	0.408	Valid
	Item 2	0.448	Valid
	Item 3	0.429	Valid
	Item 4	0.490	Valid
	Item 5	0.563	Valid
<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>R_Hitung</b>	<b>Ket</b>
Administrasi Keuangan (X3)	Item 1	0.396	Valid
	Item 2	0.414	Valid
	Item 3	0.327	Valid
	Item 4	0.435	Valid
	Item 5	0.418	Valid
	Item 6	0.387	Valid
<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>R_Hitung</b>	<b>Ket</b>
Pelayanan Publik (Y)	Item 1	0.438	Valid
	Item 2	0.364	Valid
	Item 3	0.366	Valid
	Item 4	0.332	Valid
	Item 5	0.356	Valid
	Item 6	0.392	Valid
	Item 7	0.314	Valid

Sumber : Lampiran Olah Data SPSS 2021

**Tabel-6 : Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Alpha Cronbach</b>	<b>Keterangan</b>
Administrasi Umum (X1)	0.697	Reliabel
Administrasi Penduduk (X2)	0.589	Reliabel
Administrasi Keuangan (X3)	0.530	Reliabel
Pelayanan Publik (Y)	0.544	Reliabel

Sumber : Lampiran Olah Data SPSS 2021

Berdasarkan tabel hasil uji validitas dan reliabilitas yang disajikan di atas terlihat bahwa masing-masing item pernyataan dalam kuesioner variabel-variabel bebas dan variabel terikat memiliki nilai korelasi item-total atau koefisien validitas lebih besar dari r tabel 0,316. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, masing-masing item pernyataan dalam kuesioner tersebut valid. Demikian pula, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner ini memiliki koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.6. Oleh karena nilai tersebut lebih

besar dari 0,6, maka disimpulkan bahwa kuesioner variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Kesimpulan dari hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap variabel-variabel penelitian adalah kuesioner penelitian ini secara psikometrik layak digunakan sebagai alat/instrumen pengumpul data.

#### 4.2.2. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian

Penelitian ini akan melihat seberapa besar pengaruh Tertib Administrasi Terhadap Pelayanan Publik di Desa Huyula Kecamatan Randangan. Masing-masing indikator dari setiap variabel akan dilakukan pendeskripsian. Langkah awal untuk mendeskripsikan setiap indikator adalah membuat tabel kategori atau skala penilaian untuk masing-masing item pertanyaan. Perhitungan mengenai skala penilaian ini searah dengan pendapat yang dikemukakan Riduwan (2003:15) bahwa perhitungan skor tiap komponen yang diteliti adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya. Selanjutnya dapat dibuatkan skala penilaian untuk masing-masing item pertanyaan dengan terlebih dahulu menghitung rentang skalanya. Adapun hasil perhitungannya, yaitu :

$$\text{Bobot terendah} \times \text{item} \times \text{jumlah responden} = 1 \times 1 \times 39 = 39$$

$$\text{Bobot tertinggi} \times \text{item} \times \text{jumlah responden} = 5 \times 1 \times 39 = 195$$

$$\text{Rentang skala : } \frac{195 - 39}{5} = 31.2 \text{ (31)}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rentang skala tersebut, maka dapat dibuatkan skala penilaian seperti pada tabel 7 berikut ini :

**Tabel-7 : Skala Penilaian Jawaban Responden**

Range	Kategori
195 - 164	Sangat tinggi
163 - 194	Tinggi
131 - 162	Sedang
99 - 130	Rendah
67 - 98	Sangat Rendah

Sumber : Data Olahan 2021

Adapun deskripsi jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan pada masing-masing indikator adalah :

#### 4.2.2.1. Analisis Deskriptif Administrasi Umum (X1)

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai masing-masing indikator dari variabel Administrasi Umum (X<sub>1</sub>) menurut tinjauan responden berdasarkan tabel 8 disajikan sebagai berikut :

**Tabel 8 : Nilai (Skor) Administrasi Umum (X<sub>1</sub>)**

Bobot	Tanggapan Responden	Item 1			Item 2			Item 3		
		f	Skor	%	f	Skor	%	f	Skor	%
5	Sangat Setuju	4	<b>20</b>	10.3	3	<b>15</b>	7.7	4	<b>20</b>	10.3
4	Setuju	24	<b>96</b>	61.5	22	<b>88</b>	56.4	24	<b>96</b>	61.5
3	Kurang Setuju	11	<b>33</b>	28.2	14	<b>42</b>	35.9	11	<b>33</b>	28.2
2	Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	Sangat Tidak S	-	-	-	-	-	-	-	-	-
J u m l a h		39	<b>149</b>	100	39	<b>145</b>	100	39	<b>149</b>	100

Bobot	Tanggapan Responden	Item 4			Item 5			Item 6		
		f	Skor	%	f	Skor	%	f	Skor	%
5	Sangat Setuju	6	<b>30</b>	15.4	5	<b>25</b>	12.8	5	<b>25</b>	12.8
4	Setuju	21	<b>84</b>	53.8	20	<b>80</b>	51.3	13	<b>52</b>	33.3
3	Kurang Setuju	12	<b>36</b>	30.8	14	<b>42</b>	35.9	21	<b>63</b>	53.8
2	Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	Sangat Tidak S	-	-	-	-	-	-	-	-	-
J u m l a h		39	<b>150</b>	100	39	<b>147</b>	100	39	<b>140</b>	100

Bobot	Tanggapan Responden	Item 7			Item 8			Item 9		
		f	Skor	%	f	Skor	%	f	Skor	%
5	Sangat Setuju	6	<b>30</b>	15.4	9	<b>45</b>	23.1	5	<b>25</b>	12.8
4	Setuju	20	<b>80</b>	51.3	20	<b>80</b>	51.3	17	<b>68</b>	43.6

3	Kurang Setuju	13	<b>39</b>	33.3	10	<b>30</b>	25.6	17	<b>51</b>	43.6
2	Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	Sangat Tidak S	-	-	-	-	-	-	-	-	-
J u m l a h		39	<b>149</b>	100	39	<b>155</b>	100	39	<b>144</b>	100

Sumber : Data olahan Kuesioner 2021

Item 1 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan peraturan desa yang pernah di buat dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 4 orang dengan skor 20 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 24 orang dengan skor 96 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 11 orang dengan skor 33 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Ini berarti bahwa keberadaan buku administrasi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan peraturan desa di desa huyula mendapatkan tanggapan yang berbeda dari responden, hal ini berdasarkan pengamatan peneliti didapatkan bahwa buku administrasi yang berisi pencatatan arsip terkait dengan peraturan desa benar adanya tetapi hanya tersimpan didalam lemari arsip disebabkan oleh selama kepemimpinan desa huyula sekarang ini baru 2 perda yang dilahirkan yakni perdes tentang RPJMDes/RKPDDes dan perdes tentang APBDes. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Buku Administrasi Desa tentang pencatatan arsip peraturan desa tersedia tetapi hanya tersimpan didalam lemari arsip. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 149 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 2 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan

kumpulan keputusan-keputusan kepala desa dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 3 orang dengan skor 15 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 22 orang dengan skor 88 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 14 orang dengan skor 42 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Ini berarti bahwa keberadaan buku administrasi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan kumpulan keputusan-keputusan kepala desa di desa huyula, juga dianggap mendapatkan tanggapan yang berbeda dari responden baik responden aparatur desa maupun responden dari masyarakat. Hal dapat disimpulkan berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan didapatkan bahwa buku arsip tersebut ada tetapi hanya tertata pada lemari arsip di kantor desa, sehingga responden masyarakat meragukan ada tidaknya buku tersebut karena tidak pernah diketahui oleh masyarakat. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 145 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 3 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan data inventaris dan kekayaan desa dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 4 orang dengan skor 20 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 24 orang dengan skor 96 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 11 orang dengan skor 33 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Ini berarti bahwa keberadaan buku administrasi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan pencatatan arsip yang berkaitan dengan data inventaris dan kekayaan desa di desa huyula, benar adanya



karena menurut aparat desa bahwa semua inventaris desa dan kekayaan desa semua tercatat dalam buku arsip. Adapun ada beberapa responden yang memberikan jawaban kurang setuju, karena responden tersebut berasal masyarakat yang tidak mengetahui persis tentang administrasi desa. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 149 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 4 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan data dan identitas aparat desa dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 6 orang dengan skor 30 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 21 orang dengan skor 84 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 12 orang dengan skor 36 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Ini berarti bahwa sebagian responden yang berasal dari aparat desa menyatakan bahwa buku administrasi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan identitas aparat desa tersedia dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula, akan tetapi sebagian responden yang berasal dari masyarakat menyatakan kurang setuju karena menurut mereka identitas aparat desa huyula yang terpampang pada papan informasi mengenai data aparat desa yang bekerja di kantor desa huyula, sedangkan yang dalam bentuk buku administrasi tidak diketahui oleh mereka. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 150 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 5 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan data data

tanah kas desa dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 5 orang dengan skor 25 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 20 orang dengan skor 80 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 14 orang dengan skor 42 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Ini berarti bahwa buku Administrasi yang berisi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan data data tanah kas desa berdasarkan pengamatan peneliti didapatkan bahwa buku tersebut tersedia tertata dengan rapi di kantor desa huyula, namun buku yang berisi arsip tersebut tersimpan di lemari arsip, hal ini dilakukan karena permasalahan tanah masyarakat yang ada di desa sangat urgen karena menyangkut hak milik, sehingga hal itu perlu dicatat didesa agar arsip pencatatan atas data tanah tersebut mana merupakan milik masyarakat berasal dari tanah warisan maupun terjadi jual beli tanah diantara masyarakat harus dicatat sebagai bukti untuk mengantisipasi ketika terjadi permasalahan. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 147 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 6 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan data-data kepemilikan tanah desa dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 5 orang dengan skor 25 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 13 orang dengan skor 52 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 21 orang dengan skor 63 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Ini berarti bahwa buku Administrasi yang berisi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan data data tanah kas desa dari

temuan peneliti benar adanya dan tersedia tertata dengan rapi di kantor desa huyula, namun buku yang berisi arsip tersebut tersimpan di lemari arsip, dan tidak diketahui oleh sebagian masyarakat, hal ini untuk menjaga ketika ada masyarakat yang bermasalah atau bersengketa tentang hak kepemilikan atas tanah yang ada di desa huyula maka aparat desa akan menyesuaikan dengan arsip yang tercatat pada buku administrasi tersebut sebagai bukti siapa yang sebenarnya memiliki hak atas tanah yang dipermasalahkan tersebut, karena pemerintah desa berkewajiban untuk mencatat hak kepemilikan atas tanah serta seluk beluk atau riwayat keberadaan tanah masyarakat tersebut agar tidak terjadi pertikaian atau konflik antar sesama masyarakat. Adapun sebagian responden yang berasal dari masyarakat yang memberikan jawaban Kurang Setuju karena mereka tidak memahami bahwa ternyata pemerintah desa memiliki arsip atas riwayat kepemilikan tanah masyarakat dengan tujuan sebagai bukti untuk menengahi apabila terjadi permasalahan atau konflik diantara masyarakat. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 140 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 7 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang agenda kegiatan desa dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 6 orang dengan skor 30 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 20 orang dengan skor 80 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 13 orang dengan skor 39 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini mendapatkan tanggapan beragam dari responden, berdasarkan temuan peneliti didapatkan

bahwa sebagian aparat menyatakan bahwa semua agenda kegiatan desa tercatat dalam arsip buku administrasi, akan tetapi sebagian responden memberikan tanggapan bahwa agenda kegiatan desa hanya tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes) maupun tertuang dalam Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDDes), sehingga pencatatan arsip tentang agenda kegiatan desa dianggap tidak perlu karena agenda kegiatan desa sudah tercatat dalam dokumen seperti yang dijelaskan diatas. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 149 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 7 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang agenda kegiatan desa dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 6 orang dengan skor 30 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 20 orang dengan skor 80 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 13 orang dengan skor 39 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini mendapatkan tanggapan beragam dari responden, berdasarkan temuan peneliti didapatkan bahwa sebagian aparat menyatakan bahwa semua agenda kegiatan desa tercatat dalam arsip buku administrasi, akan tetapi sebagian responden memberikan tanggapan bahwa agenda kegiatan desa hanya tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes) maupun tertuang dalam Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDDes), sehingga pencatatan arsip tentang agenda kegiatan desa dianggap tidak perlu karena agenda kegiatan desa sudah tercatat dalam dokumen seperti yang dijelaskan diatas. Tanggapan ini

mendapatkan skor total sebesar 149 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 8 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku tanda terima surat atau ekspedisi dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 9 orang dengan skor 45 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 20 orang dengan skor 80 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 10 orang dengan skor 30 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Ini berarti bahwa keberadaan buku tanda terima surat atau ekspedisi, memang harus dan wajib dimiliki oleh pemerintah desa dalam aturan surat menyurat maupun sebagai bukti bahwa surat yang dikeluarkan oleh pemerintah desa benar-benar telah disampaikan kepada tujuan dari pada surat tersebut, sehingga buku tanda terima surat atau ekspedisi dari temuan peneliti benar-benar ada pada arsip administrasi yang tersedia di Kantor Desa Huyula. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 155 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 9 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang lembaran desa dan berita desa yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 5 orang dengan skor 25 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 17 orang dengan skor 68 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 17 orang dengan skor 51 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal Ini mendapatkan tanggapan yang berbeda dari responden, karena berdasarkan penelusuran peneliti tidak didapatkan buku administrasi yang berisi tentang

lembaran desa maupun berita desa di kantor desa huyula, sebagian responden aparaturnya menyatakan bahwa buku administrasi tersebut berada pada sekretaris desa, sedangkan responden aparaturnya lainnya tidak tahu menahu atau tidak mengetahui ada tidak buku administrasi tersebut. Sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa buku administrasi yang berisi tentang arsip lembaran desa dan berita desa berdasarkan Permendagri Nomor 47 Tahun 2016 tentang administrasi desa wajib dimiliki oleh desa, namun hal tersebut tidak didapatkan oleh penulis, Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 144 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

#### 4.2.2.2. Analisis Deskriptif Administrasi Penduduk (X2)

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai masing-masing indikator dari variabel Administrasi Penduduk (X2) menurut tinjauan responden berdasarkan tabel 9 disajikan sebagai berikut :

**Tabel 9 : Nilai (Skor) Administrasi Penduduk (X2)**

Bobot	Tanggapan Responden	Item 1			Item 2			Item 3		
		f	Skor	%	f	Skor	%	f	Skor	%
5	Sangat Setuju	9	<b>45</b>	23.1	6	<b>30</b>	15.4	9	<b>45</b>	23.1
4	Setuju	20	<b>80</b>	51.3	22	<b>88</b>	56.4	18	<b>72</b>	46.2
3	Kurang Setuju	10	<b>30</b>	25.6	11	<b>33</b>	28.2	12	<b>36</b>	30.8
2	Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	Sangat Tidak S	-	-	-	-	-	-	-	-	-
J u m l a h		39	<b>155</b>	100	39	<b>151</b>	100	39	<b>153</b>	100

Bobot	Tanggapan Responden	Item 4			Item 5		
		f	Skor	%	f	Skor	%
5	Sangat Setuju	6	<b>30</b>	15.4	4	<b>20</b>	10.3
4	Setuju	13	<b>52</b>	33.3	28	<b>112</b>	71.8
3	Kurang Setuju	20	<b>60</b>	51.3	7	<b>21</b>	17.9
2	Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
1	Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
J u m l a h		39	<b>142</b>	100	39	<b>153</b>	100

Sumber : Data olahan Kuesioner 2021

Item 1 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data induk penduduk yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 9 orang dengan skor 45 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 20 orang dengan skor 80 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 10 orang dengan skor 30 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa huyula memiliki buku administrasi yang berkaitan dengan data induk penduduk dan buku tersebut tersimpan dengan rapi di lemari arsip, hal ini menunjukkan bahwa keberadaan buku administrasi tentang arsip data penduduk sangat penting mengingat bahwa titik berat atau basis data yang valid adalah pemerintah desa, karena basis masyarakat berada di wilayah desa bukan di wilayah pemerintah di atasnya. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 155 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 2 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data mutasi penduduk desa yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 6 orang dengan skor 30 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 22 orang dengan skor 88 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 11 orang dengan skor 33 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa huyula memiliki buku administrasi yang berisi tentang data mutasi penduduk. Hal ini dilakukan karena semua arus ataupun proses masuknya penduduk di wilayah pemerintah desa harus benar-

benar tercatat, sebelum data tersebut dikoneksikan dengan data yang ada pada dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pohuwato. Sehingga setiap penduduk yang pindah dari desa tersebut disebabkan oleh lain hal maupun yang masuk ke desa Huyula dan benar-benar menetap menjadi penduduk di wilayah pemerintah desa harus tercatat melalui pemerintah desa atau diketahui oleh pemerintah desa melalui kepala dusun atau ketua RW untuk segera di buatkan Surat Keterangan Domisili yang kemudian data tersebut setelah diarsipkan ke desa maka yang bersangkutan berbekal pengantar atau rekomendasi dari pemerintah kecamatan wajib menindaklanjuti ke Dinas Dukcapi untuk penyesuaian data sehingga tidak terjadi data penduduk yang ganda. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 151 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 3 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data rekapitulasi jumlah penduduk desa yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 9 orang dengan skor 45 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 18 orang dengan skor 72 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 12 orang dengan skor 36 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat disimpulkan bahwa berdasarkan temuan dan pengamatan peneliti dilokasi penelitian memang benar bahwa pemerintah desa huyula memiliki Buku Administrasi yang berisi tentang data rekapitulasi jumlah penduduk desa. hal ini disebabkan karena data rekapitulasi jumlah penduduk adalah data yang paling penting di desa karena berkaitan dengan jumlah penduduk disetiap desa yang



semakin hari terkadang bertambah juga banyak juga penduduk yang berkurang atau telah meninggal sehingga dengan adanya arsip data jumlah penduduk yang tertuang dalam buku administrasi tersebut maka pemerintah desa huyula dapat mengetahui jumlah penduduknya atau sirkulasi pertambahan dan pengurangan jumlah penduduk sehingga data tersebut akan terkoneksi juga dengan dinas Dukcapil Kabupaten Pohuwato maupun Badan Pusat Statistik (BPS) kabupaten pohuwato yang berkaitan dengan jumlah penduduk di setiap wilayah. Adapun masih terdapat beberapa tanggapan responden yang menjawab kurang setuju karena lebih dipengaruhi oleh ketidak tahuan mereka akan arsip tersebut. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 153 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 4 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data penduduk sementara yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 6 orang dengan skor 30 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 13 orang dengan skor 52 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 20 orang dengan skor 60 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat disimpulkan bahwa berdasarkan temuan dan pengamatan peneliti di lokasi penelitian didapatkan bahwa buku administrasi yang berisi tentang data penduduk sementara tidak di miliki atau tidak ada di kantor desa huyula, hal itu disebabkan berdasarkan keterangan responden yang berasal dari aparat desa dikatakan bahwa mengenai arsip data penduduk sementara sudah tergabung bersama buku administrasi yang berisi tentang arsip data mutasi penduduk, hal ini dilakukan

dengan alasan bahwa rata-rata penduduk yang memasuki desa huyula harus melaporkan kepada kepala dusun apabila tujuannya akan menetap atau bersedia menjadi penduduk desa huyula sehingga secepatnya dibuatkan surat domisili selama 6 bulan ketika yang bersangkutan menetap selamanya, namun apabila penduduk yang masuk hanya sebatas tamu atau keluarga dari penduduk asli desa huyula atau hanya karena urusan tertentu, maka tidak perlu dilakukan pencatatan dan dibiarkan begitu saja selama tidak mengganggu atau meresahkan masyarakat setempat. sehingga buku administrasi tentang data penduduk sementara tidak perlu diarsipkan dalam buku tertentu. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 142 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 5 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data arsip kartu tanda penduduk yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 4 orang dengan skor 20 memberikan jawaban “Sangat Setuju”, 28 orang dengan skor 112 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 7 orang dengan skor 21 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat disimpulkan bahwa berdasarkan keterangan aparatur desa ketika dipertanyakan oleh peneliti dikatakan bahwa sebenarnya arsip kartu penduduk memang harus diarsipkan di kantor desa, namun dikarenakan paling banyak perekaman KTP dilakukan melalui Dinas Dukcapil sehingga ketika penduduk setelah mendapatkan KTP tersebut biasanya tidak diwajibkan untuk memasukan kopiannya, sehingga arsip yang dimiliki oleh pemerintah desa berkaitan dengan

KTP penduduk hanya sebatas arsip surat keterangan domisili, surat keterangan yang dikeluarkan oleh kepala dusun dan pengantar pengurusan KTP dari desa yang di tanda tangani oleh kepala desa sebagai salah satu persyaratan dalam perekaman KTP sehingga buku tentang arsip KTP tidak dimiliki oleh pemerintah desa huyula karena data-data tentang keberadaan setiap penduduk maupun tempat domisilinya semuanya tercatat di kantor desa ataupun pada arsip yang disimpan dengan rapi, dengan tujuan untuk mengetahui penduduk mana yang sudah wajib memiliki KTP atau sudah mencukupi umurnya untuk memiliki KTP, selain itu juga setiap penduduk yang lahir maupun yang meninggal untuk mendapatkan Akta Kelahiran dan Akta Kematian harus memiliki surat pengantar atau surat keterangan dari desa sehingga data-data awal penduduk sudah ada di desa. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 153 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

#### 4.2.2.3. Analisis Deskriptif Administrasi Keuangan (X3)

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai masing-masing indikator dari variabel Administrasi Keuangan (X3) menurut tinjauan responden berdasarkan tabel 10 disajikan sebagai berikut :

**Tabel 10**  
**Nilai (Skor) Administrasi Keuangan (X2)**

Bobot	Tanggapan Responden	Item 1			Item 2			Item 3		
		f	Skor	%	f	Skor	%	f	Skor	%
5	Sangat Setuju	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Setuju	18	<b>72</b>	46.2	19	<b>76</b>	48.7	23	<b>92</b>	59.0
3	Kurang Setuju	21	<b>63</b>	53.8	20	<b>60</b>	51.3	16	<b>48</b>	41.0
2	Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	Sangat Tidak S	-	-	-	-	-	-	-	-	-
J u m l a h		39	<b>135</b>	100	39	<b>136</b>	100	39	<b>140</b>	100

Bobot	Tanggapan Responden	Item 4			Item 5			Item 6		
		f	Skor	%	f	Skor	%	f	Skor	%
5	Sangat Setuju	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Setuju	13	<b>52</b>	33.3	15	<b>60</b>	38.5	12	<b>48</b>	30.8
3	Kurang Setuju	26	<b>78</b>	66.7	24	<b>72</b>	61.5	27	<b>81</b>	69.2
2	Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	Sangat Tidak S	-	-	-	-	-	-	-	-	-
J u m l a h		39	<b>130</b>	100	39	<b>132</b>	100	39	<b>129</b>	100

Sumber : Data olahan Kuesioner 2021

Item 1 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data APBDes Desa Huyula yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 8 orang dengan skor 72 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 21 orang dengan skor 63 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa buku administrasi yang berisi arsip data pengelolaan APBDes Desa Huyula kemungkinan besar tidak dimiliki oleh pemerintah desa huyula. Hal ini disebabkan berdasarkan temuan peneliti yang didapatkan dari keterangan aparatur desa bahwa data APBDes hanya diketahui oleh Kepala Desa dan Sekertaris desa. Sedangkan aparatur desa tidak mengetahui persis apakah data APBDes dituangkan dalam buku administrasi sebagai arsip dari proses pengelolaan dan penggunaan Dana APBDes. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 135 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 2 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang Rencana Anggaran Biaya Desa Huyula yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai

indikator ini menunjukkan sebanyak 19 orang dengan skor 76 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 20 orang dengan skor 60 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa huyula tidak memiliki buku administrasi yang berisi tentang rencana Anggaran Biaya, hal ini berdasarkan temuan peneliti bahwa rencana anggaran belanja maupun biaya dalam penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan pemberdayaan telah tertuang dalam dokumen Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa, yang tersimpan atau terarsip di ruangannya sekertaris desa, sehingga para aparatur tidak mengetahui secara pasti berkaitan dengan buku administrasi yang berisi tentang arsip tersebut. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 135 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 3 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data Kas Pembantu Kegiatan yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 23 orang dengan skor 92 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 16 orang dengan skor 48 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari temuan peneliti didapatkan bahwa buku adminsitrasi yang berisi tentang data kas pembantu kegiatan memang ada dan dimiliki oleh pemerintah desa huyula, namun dari pengamatan peneliti ternyata isi dari arsip tersebut tidak terupdate atau banyak data yang tidak terarsip, alasan yang peneliti dapatkan bahwa arsip tersebut akan dilakukan pencatatan apabila telah selesai semua kegiatan yang telah direncanakan karena pencatatan tersebut berkaitan dengan salah satu bagian dari

data pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan kegiatan desa yang dibiayai melalui keuangan desa. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 140 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 4 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data KAS UMUM Desa Huyula yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 13 orang dengan skor 52 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 26 orang dengan skor 78 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat disimpulkan bahwa alasan responden sebagian besar memberikan jawaban kurang setuju dengan hal tersebut, disebabkan oleh buku administrasi yang berisi tentang data Kas Umum keuangan desa hanyalah dimiliki oleh Bendahara Desa yang bertanggung jawab langsung kepada kepala desa, sedangkan para aparatur desa tidak diberikan akses untuk mengetahui data kas umum tersebut. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 130 dan termasuk pada kategori “RENDAH” menurut skala penilaian responden.

Item 5 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data KAS PEMBANTU yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 15 orang dengan skor 60 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 24 orang dengan skor 72 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sama halnya dengan buku administrasi yang berisi tentang KAS UMUM yang hanya dipegang oleh bendahara desa, buku administrasi yang berisi tentang data Kas Pembantu juga

hanya bendahara yang berhak memilikinya sedangkan aparaturnya tidak memiliki buku administrasi yang berisi arsip tersebut. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 132 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 6 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data BANK Desa Huyula yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 12 orang dengan skor 48 menjawab “Setuju”, dan sebanyak 27 orang dengan skor 81 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat disimpulkan bahwa berdasarkan temuan peneliti yang diikuti oleh tanggapan responden aparaturnya desa dan masyarakat untuk memperkuat tanggapan responden melalui kuesioner didapatkan bahwa, Kepala Desa Huyula merupakan Kuasa Pengguna Anggaran Desa, dan yang berhak mencairkan keuangan tersebut melalui Bank misalnya ADD atau anggaran transfer lainnya untuk pemerintah desa hanya bendahara desa, sehingga buku administrasi yang berisi tentang arsip penarikan keuangan desa hanya ada pada bendahara dengan alasan bahwa hal tersebut tidak bisa dimiliki oleh aparaturnya desa lainnya karena berkaitan dengan laporan pertanggungjawaban keuangan desa apabila ada audit atau pemeriksaan yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah maupun audit yang dilakukan oleh BPK berkaitan dengan penggunaan keuangan desa yang berasal dari bantuan pemerintah daerah maupun dana transfer dari pemerintah pusat. Selain itu didapatkan pula bahwa yang membuat laporan pertanggungjawaban keuangan desa yang digunakan baik untuk pelayanan,

pembangunan maupun pemberdayaan masyarakat desa di desa huyula dilakukan langsung oleh Kepala Desa dan Bendahara Desa sehingga aparatur lainnya tidak mengetahui persis proses keuangan atau data Bank yang berisi tentang keuangan desa huyula kecamatan randangan. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 129 dan termasuk pada kategori mendapatkan penilaian yang paling “RENDAH” menurut skala penilaian responden.

#### 4.2.2.4. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai masing-masing indikator dari variabel Pelayanan Publik (Y) menurut tinjauan responden berdasarkan tabel 11 disajikan sebagai berikut :

**Tabel 11**  
**Nilai (Skor) Pelayanan Publik (Y)**

Bobot Tangg. Resp	Item 1			Item 2			Item 3			Item 4		
	f	Skor	%	f	Skor	%	f	Skor	%	f	Skor	%
5	9	<b>45</b>	23.1	3	<b>15</b>	7.7	2	<b>10</b>	5.1	5	<b>25</b>	12.8
4	23	<b>92</b>	59.0	13	<b>52</b>	33.3	11	<b>44</b>	28.2	23	<b>92</b>	59.0
3	7	<b>21</b>	17.9	17	<b>51</b>	43.6	26	<b>78</b>	66.7	11	<b>33</b>	28.2
2	-	-	-	6	<b>12</b>	15.4	-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
J u m l a h	39	<b>158</b>	100	39	<b>130</b>	100	39	<b>132</b>	100	39	<b>150</b>	100

Bobot	Tanggapan Responden	Item 5			Item 6			Item 7		
		f	Skor	%	f	Skor	%	f	Skor	%
5	Sangat Setuju	10	<b>50</b>	25.6	4	<b>20</b>	10.3	-	-	-
4	Setuju	23	<b>92</b>	59.0	18	<b>72</b>	46.2	10	<b>40</b>	25.6
3	Kurang Setuju	6	<b>18</b>	15.4	17	<b>51</b>	43.6	19	<b>57</b>	48.7
2	Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-	10	<b>20</b>	25.6
1	Sangat Tidak S	-	-	-	-	-	-	-	-	-
J u m l a h		39	<b>160</b>	100	39	<b>143</b>	100	39	<b>117</b>	100

Sumber : Data olahan Kuesioner 2021

Item 1 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemerintah desa huyula telah menetapkan standar pelayanan dalam melayani kebutuhan masyarakat”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan



sebanyak 9 orang dengan skor 45 menjawab “Sangat Setuju”, sebanyak 23 orang dengan skor 92 menjawab “Setuju” dan sebanyak 7 orang dengan skor 21 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pada dasarnya untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat pemerintah desa telah menetapkan standar pelayanan yang berkaitan dengan persyaratan, prosedur maupun kemudahan, namun belum semuanya masyarakat merasakan hal tersebut, karena sebagian masyarakat ketika ditemui peneliti menyatakan belum memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh aparat desa huyula, alasan yang mereka sampaikan bahwa proses pelayanan di kantor desa huyula masih terkesan lambat walaupun sudah memiliki standar pelayanan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah desa huyula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum mampu memberikan kepuasan masih ada saja yang dianggap kurang, salah satunya adalah keterlambatan aparatur dalam melayani segala kebutuhan masyarakat setempat. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 158 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 2 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemerintah desa huyula selalu terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 3 orang dengan skor 15 menjawab “Sangat Setuju”, sebanyak 13 orang dengan skor 52 menjawab “Setuju”, sebanyak 17 orang dengan skor 51 menjawab “Kurang Setuju”.

Sedangkan sebanyak 6 orang responden dengan skor 12 memberikan jawaban “Tidak Setuju” bahwa pemerintah desa huyula selalu terbuka atau bersedia menerima kritik dan saran dari masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa antara responden aparat desa dengan responden masyarakat memberikan tanggapan yang berbeda, dimana aparat desa menyatakan bahwa mereka selalu terbuka terhadap segala kritik yang dilayangkan oleh masyarakat apabila pelayanan tidak memuaskan dan selalu berusaha menerima saran dan masukan terkait dengan perbaikan pelayanan. Namun pernyataan tersebut ketika peneliti menanyakan kepada responden yang berasal dari masyarakat atau masyarakat yang banyak mendapatkan pelayanan dari pemerintah desa huyula justru berbanding terbalik dengan aparat desa, menurut masyarakat desa huyula bahwa pemerintah desa huyula atau aparat yang bertugas memberikan pelayanan terkesan tidak mau menerima kritik maupun keluhan masyarakat, hal ini disebabkan karena aparatur desa merasa sudah memberikan pelayanan yang maksimal dan efektif akan tetapi disisi lain pelayanan yang diberikan belumlah mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat dengan alasan bahwa terkadang pelayanan di kantor desa huyula dapat dikatakan lambat dikarenakan ada beberapa contoh kasus ketika masyarakat yang akan meminta pelayanan kadang-kadang aparat desa terutama dibagian pelayanan tidak berada di tempat, apalagi misalnya kepala desa tidak berada di tempat maka aparat desa juga sesuka hatinya masuk kantor untuk memberikan pelayanan sehingga masyarakat banyak yang menunggu untuk dilayani. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aparat desa huyula kadang-kadang tidak bersedia menanggapi segala keluhan dan kritik yang disampaikan

oleh masyarakat terkait dengan pelayanan yang di berikan yang tidak memuaskan. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 130 dan termasuk pada kategori “RENDAH” menurut skala penilaian responden.

Item 3 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemerintah desa huyula Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 2 orang dengan skor 10 menjawab “Sangat Setuju”, sebanyak 11 orang dengan skor 44 menjawab “Setuju” dan sebanyak 26 orang dengan skor 78 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukan bahwa aparat desa yang bertugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut penilaian sebagian responden terkesan tidak adil, hal ini berdasarkan hasil konfirmasi peneliti dengan responden masyarakat yang memilih jawaban kurang setuju dengan pernyataan tersebut, menyatakan bahwa keadilan dalam pelayanan hanya dirasakan apabila masyarakat yang mengenal langsung aparat desa yang mengurus masalah pelayanan, tetapi apabila ada masyarakat yang tidak mengenal aparat desa atau tidak dikenal seperti masyarakat yang berdomisi agak jauh dari kantor desa terkadang merasa tidak mendapatkan keadilan, seperti dari amatan peneliti didapatkan bahwa ketika masyarakat yang meminta pelayanan tersebut dikenal oleh aparat desa maka apabila ada berkas sebagai persyaratan pelayanan yang tidak lengkap seperti copian dan lain sebagainya biasanya aparat itu sendiri yang akan membantu untuk mengkopi persyaratan yang tidak lengkap dengan menggunakan fasilitas kantor, tetapi ketika kekurangan persyaratan tersebut dirasakan oleh masyarakat yang tidak dikenal oleh aparat desa maka biasanya

diminta untuk melengkapinya sendiri diluar kantor desa. sehingga dapat disimpulkan bahwa meskipun responden dari aparat desa merasa bahwa mereka sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan, namun sesuai dengan pengamatan penulis hal tersebut tidak sesuai maka dapat disimpulkan bahwa aparat desa huyula dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya melayani masyarakat dengan adil. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 132 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 4 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemerintah desa huyula Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 5 orang dengan skor 25 menjawab “Sangat Setuju”, sebanyak 23 orang dengan skor 92 menjawab “Setuju” dan sebanyak 11 orang dengan skor 33 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukan bahwa sebagian responden terutama responden dari masyarakat memberikan tanggapan tentang akses yang didapatkan dalam pelayanan di kantor desa huyula dirasakan tidak mudah atau masih terasa sulit oleh masyarakat awam, hal ini dibuktikan dengan pemerintah desa tidak memberikan persyaratan-persyaratan pelayanan yang biasanya seperti desa lainnya persyaratannya di temple dipapan pengumuman kantor desa atau dapat dibaca di depan meja pelayanan, melainkan terkadang masyarakat yang meminta pelayanan harus bertanya langsung dulu kepada aparat desa berkaitan dengan persyaratan pelayanan yang akan di urus. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor desa huyula belum sepenuhnya memberikan akses kemudahan kepada masyarakat, meskipun menurut aparat desa

bahwa mereka telah berulang kali menyampaikan persyaratan pelayanan baik secara lisan maupun yang tertulis di papan pengumuman yang ada di kantor desa akan tetapi sebagian masyarakat maunya tetap bertanya langsung kepada aparat desa. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 150 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 5 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemerintah desa huyula Memperbaiki sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 10 orang dengan skor 50 menjawab “Sangat Setuju”, sebanyak 23 orang dengan skor 92 menjawab “Setuju” dan sebanyak 6 orang dengan skor 18 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal tersebut menurut responden dari aparat desa mengatakan bahwa setiap kesalahan yang terjadi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka petugas pelayanan dengan segera melakukan perbaikan apabila masyarakat melakukan komplain apabila terjadi kesalahan atas produk pelayanan yang diterima seperti terjadi kesalahan pengetikan dan lain sebagainya. Namun kemudian apabila kesalahan produk pelayanan tersebut merupakan kesalahan murni dari masyarakat yang meminta pelayanan maka aparat desa tetap berusaha memperbaikinya sambil tetap memberikan pemahaman kepada masyarakat. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 160 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 6 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemerintah desa huyula Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani

masyarakat pelanggan secara efektif dan efisien”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 4 orang dengan skor 20 menjawab “Sangat Setuju”, sebanyak 18 orang dengan skor 72 menjawab “Setuju” dan sebanyak 17 orang dengan skor 51 menjawab “Kurang Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Dengan melihat sebagian besar responden terutama dari masyarakat menjawab kurang setuju dengan pernyataan tersebut disebabkan oleh menurut mereka penggunaan sumberdaya dalam pelayanan bukan hanya terletak pada petugas pelayanan melainkan terkait dengan sarana dan prasarana kantor yang mendukung proses pelayanan yang dianggap belum memadai, dari pengamatan peneliti didapatkan bahwa computer dibagian pelayanan hanya 1 unit sehingga menyebabkan antrian masyarakat ketika mendapatkan produk pelayanan, selain itu tempat duduk sebagai kursi tunggu yang ada di kantor desa tidak tersedia sehingga yang ada hanya 1 atau 2 buah kursi yang ada sehingga ketika masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor desa lebih dari 2 orang dalam satu waktu terpaksa hanya duduk atau mengambil tempat di luar kantor desa sambil menunggu antrian nama untuk dilayani. Tanggapan ini mendapatkan skor total sebesar 143 dan termasuk pada kategori “SEDANG” menurut skala penilaian responden.

Item 7 dari tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemerintah desa huyula Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan”. Tanggapan responden mengenai indikator ini menunjukkan sebanyak 10 orang dengan skor 40 menjawab “Setuju”, sebanyak 19 orang dengan skor 57 menjawab “Kurang Setuju” dan sebanyak 10 orang dengan skor 20 menjawab

“Tidak Setuju”, dengan pernyataan tersebut. Hal tersebut terjadi karena menurut responden masyarakat dan berdasarkan pengamatan penulis bahwa selama desa huyula yang dipimpin oleh Bapak Rustam Hulubangga selaku kepala desa yang telah menjabat 2 (dua) periode sampai saat, belum ada perubahan atau pembaharuan terkait dengan pelayanan masyarakat, hal ini terbukti dengan tidak adanya peningkatan sarana dan prasarana pelayanan seperti penambahan computer dan penempatan beberapa kursi tunggu di bagian pelayanan sehingga masyarakat menilai bahwa pelayanan yang di berikan oleh pemerintah desa huyula terkesan lambat dan masih sama seperti dulu belum ada perubahan yang terjadi.

#### 4.2.3. Analisis Data Statistik dan Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya maka perlu dilakukan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil pengolahan data, maka dapat diperoleh hasil pengujian hipotesis dan uji kemaknaan signifikan, seperti pada tabel berikut :

**Tabel 12**  
**Hasil Estimasi Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel X Terhadap Y**

Pengaruh antar Variabel	Besarnya Pengaruh	Nilai Sig	Alpha ( $\alpha$ )	Keputusan	Kesimpulan
$Y \leftarrow X1, X2, X3$	0.431	0.001	0.05	Positif	Diterima
$Y \leftarrow X1$	0.193	0.021	0.05	Positif	Diterima
$Y \leftarrow X2$	0.138	0.012	0.05	Positif	Diterima
$Y \leftarrow X3$	0.111	0.006	0.05	Positif	Diterima

*Keterangan : Jika Nilai Sig < nilai Alpha ( $\alpha$ ), maka signifikan*

*Sumber : Lampiran Data Diolah Kembali*

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pengujian hipotesis pertama menunjukan bahwa variasi variabel X secara simultan atau identik bahwa

besarnya koefisien pengaruh variabel Tertib Administrasi (X) secara *simultan* berpengaruh positif terhadap variabel Pelayanan Publik (Y) pada taraf uji signifikansi 0,05 sebesar 0,431 (43.1%), dan terdapat variabel luar yang turut mempengaruhi sebesar 0.569 (56.9%), misalnya gaya kepemimpinan kepala, pendidikan dan keterampilan aparatur.

Sedangkan pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa :

- a. Administrasi Umum (X1) secara parsial berpengaruh positif terhadap Pelayanan Publik pada taraf uji signifikansi 0.021 sebesar 0.193 (19.3%).
- b. Administrasi Penduduk (X2) secara parsial berpengaruh positif terhadap Pelayanan Publik pada taraf uji signifikansi 0.012 sebesar 0.138 (13.8%).
- c. Administrasi Keuangan (X3) secara parsial berpengaruh positif terhadap Pelayanan Publik pada taraf uji signifikansi 0.006 sebesar 0.111 (11.1%).

Dengan demikian dari hasil statistik, dapat disimpulkan bahwa pada pengujian hipotesis yang diajukan baik secara *simultan* maupun secara *parsial* dapat diterima, bahwa Tertib Administrasi yang terdiri dari Administrasi Umum (X1), Administrasi Penduduk (X2) dan Administrasi Keuangan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik di desa Desa Huyula Kecamatan Randangan.

Dari hasil estimasi pengujian hipotesis dan besarnya pengaruh variabel Tertib Administrasi (X) Terhadap variabel Pelayanan Publik di desa Desa Huyula Kecamatan Randangan (Y), maka dapat dibuatkan persamaan regresi berganda sebagai berikut :



$$Y = 16.359 + 0,193X_1 + 0,138X_2 + 0,111X_3 + 0,569$$

Dengan  $R^2 = 0,431$

Berdasarkan hasil olah data, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta  $\alpha = 16.359$  : Artinya tanpa adanya Administrasi Umum, Administrasi Penduduk dan Administrasi Keuangan, maka Pelayanan Publik Di Desa Huyula Kecamatan Randangan akan tetap (*constan*) sebesar 16.359.
- b.  $X_1 = 0,193$  : Artinya setiap penambahan 1 satuan Administrasi Umum ( $X_1$ ) Di Desa Huyula Kecamatan Randangan maka akan meningkatkan Pelayanan Publik sebesar 0,193.
- c.  $X_2 = 0,138$  : Artinya setiap penambahan 1 satuan Administrasi Penduduk ( $X_2$ ) Di Desa Huyula Kecamatan Randangan maka akan meningkatkan Pelayanan Publik sebesar 0,138.
- d.  $X_3 = 0,111$  : Artinya setiap penambahan 1 satuan Administrasi Keuangan Di Desa Huyula Kecamatan Randangan maka akan meningkatkan Pelayanan Publik sebesar 0,165.
- e.  $\epsilon = 0,569$  : Terdapat variabel luar yang turut mempengaruhi variabel Pelayanan Publik.

Sedangkan nilai  $R^2 = 0,431$  atau (43.1%) menunjukkan bahwa variabel Tertib Administrasi yang terdiri dari Administrasi Umum, Administrasi Penduduk

dan Administrasi Keuangan secara *simultan* berpengaruh positif terhadap Pelayanan Publik di desa Desa Huyula Kecamatan Randangan kabupaten pohuwato.

#### **4.3. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil pengujian yang diuraikan tersebut diatas bahwa Tertib Administrasi yang terdiri dari Administrasi Umum, Administrasi Penduduk dan Administrasi Keuangan secara *simultan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik di desa Desa Huyula Kecamatan Randangan kabupaten pohuwato untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut ;

Dari hasil perhitungan determinasi, diketahui bahwa sumbangan variabel Tertib Administrasi yang terdiri dari Administrasi Umum (X1), Administrasi Penduduk (X2) dan Administrasi Keuangan (X3) terhadap Pelayanan Publik (Y) yang menunjukkan oleh *R square* yaitu sebesar 0.431 atau 43.1%, angka ini menunjukkan bahwa variabel Administrasi Umum (X1), Administrasi Penduduk (X2) dan Administrasi Keuangan (X3) yang digunakan dalam persamaan regresi ini mampu memberikan kontribusi terhadap variabel Pelayanan Publik (Y) sebesar 43.1%, sedangkan sisanya 56.9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar satu variabel bebas yang diteliti.

Dari hasil analisis data pada penelitian ini, peneliti mengajukan hipotesis H1 yaitu terhadap yang positif antara Tertib Administrasi dengan Pelayanan Publik. Adapun uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi. Penelitian ini terdiri tiga variabel bebas yaitu

Administrasi Umum, Administrasi Penduduk dan Administrasi Keuangan. Serta satu variabel terikat yaitu Pelayanan Publik.

Tertib administrasi desa berfungsi sebagai sumber data dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. Tertib administrasi desa telah menjadi kewajiban bagi pemerintah desa sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pelaksanaan tertib administrasi desa telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 47 Tahun 2016 tentang administrasi pemerintahan desa.

Berdasarkan temuan peneliti pada saat melakukan penelitian berkaitan dengan Pengaruh Tertib Administrasi yang terdiri dari Administrasi Umum, Administrasi Penduduk dan Administrasi Keuangan Di Desa Huyula Kecamatan Randangan diuraikan berikut ini :

*Pertama*, dari pengamatan peneliti di Kantor Desa Huyula Kecamatan Randangan buku tentang administrasi umum tersebut benar-benar tersedia. Karena buku administrasi umum tersebut berisi tentang pencatatan arsip-arsip seperti peraturan desa, kumpulan keputusan-keputusan kepala desa, data inventaris dan kekayaan desa, identitas aparatur desa, data data tanah kas desa, data-data kepemilikan tanah desa, agenda kegiatan desa, tanda terima surat atau ekspedisi, serta lembaran desa dan berita desa. Namun pencatatan arsip-arsip tersebut terkesan tidak terupdate atau tidak semua arsip tersebut tercatat dalam buku administrasi umum. Hal tersebut dibuktikan dengan selama kepala desa 2 (dua) periode memimpin desa tersebut baru ada beberapa perdes yang dilahirkan,

begitupula berkaitan dengan agenda kegiatan desa tidak semuanya tercatat pada buku administrasi umum tetapi hanya tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes) maupun Rencana Kegiatan Pembangunan Desa (RKPDDes). Selain itu pencatatan arsip tentang lembaran desa dan berita desa tidak tercatat pada buku administrasi umum, ketika dipertanyakan kepada aparatur desa, sebagian besar mereka tidak mengetahui lembaran desa dan berita desa karena menurut mereka selama ini mereka tidak pernah melakukan pencatatan arsip terkait hal tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pada dasarnya buku tentang Administrasi Umum tersedia di kantor desa Huyula Kecamatan Randangan, karena Administrasi Umum berkaitan dengan proses penyelenggaraan pemerintah desa dan pelayanan masyarakat, meskipun masih didapatkan ada beberapa hal yang belum seluruhnya tercatat pada buku tersebut.

*Kedua*, terkait dengan Buku Administrasi Penduduk juga tersedia di Kantor Desa Huyula, karena buku tersebut berisi tentang pencatatan arsip-arsip tentang data induk penduduk, data mutasi penduduk desa, data rekapitulasi jumlah penduduk desa, data penduduk sementara, data arsip kartu tanda penduduk. Namun berdasarkan pengamatan dan temuan peneliti didapatkan bahwa ada beberapa arsip yang juga tidak tercatat pada buku administrasi penduduk di kantor desa huyula, seperti data penduduk sementara tidak tercatat pada buku tersendiri melainkan data penduduk sementara sudah tergabung bersama buku administrasi yang berisi tentang arsip data mutasi penduduk. Selain arsip data penduduk sementara, arsip kartu tanda penduduk juga tidak tercatat atau tidak ada pada buku administrasi penduduk di kantor desa huyula hal ini dikarenakan bahwa

perekaman KTP dilakukan melalui Dinas Dukcapil sehingga ketika penduduk setelah mendapatkan KTP tersebut biasanya tidak diwajibkan untuk memasukan kopiannya, sehingga arsip yang dimiliki oleh pemerintah desa berkaitan dengan KTP penduduk hanya sebatas arsip surat keterangan domisili, surat keterangan yang dikeluarkan oleh kepala dusun dan pengantar pengurusan KTP dari desa yang di tanda tangani oleh kepala desa sebagai salah satu persyaratan dalam perekaman KTP.

*Ketiga*, terkait dengan Buku Administrasi Keuangan tersedia dan tertata dengan rapi di Kantor Desa Huyula, karena buku tersebut berisi tentang pencatatan arsip-arsip berkaitan dengan data APBDes, Rencana Anggaran Biaya Desa, data Kas Pembantu Kegiatan, data Kas Umum, Data Kas Pembantu, dan data Bank. Dari pengamatan peneliti sama halnya dengan Buku Adminitrasi Umum dan Administrasi Penduduk, pencatatan arsip yang telah disebutkan diatas, ternyata banyak yang tidak tercatat pada Buku tentang Administrasi keuangan, hal tersebut seperti Data Kas Umum Desa, Data Kas Pembantu Desa dan Data Bank tidak terdapat pada buku administrasi keuangan, karena data mengenai hal tersebut hanya terarsip langsung atau akses tentang arsip tersebut hanya di miliki oleh Kepala Desa dan Bendahara Desa, sedangkan aparat lainnya tidak mengetahui tentang arsip tersebut sehingga tidak ditemukan arsip tersebut tersimpan dilemari arsip tetapi disimpan oleh kepala desa dan bendahara desa.

## **BAB V**

### **P E N U T U P**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah diuraikan di bab sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tertib Administrasi yang terdiri dari Administrasi Umum, Administrasi Penduduk dan Administrasi Keuangan berpengaruh positif terhadap Pelayanan Publik Di Desa Desa Huyula Kecamatan Randangan sebesar 0.431 atau 43.1%, artinya Tertib Administrasi mempunyai pengaruh searah terhadap Pelayanan Publik.
- 2) Dari hasil penelitian ini menunjukkan dari ketiga sub variabel didapatkan bahwa variabel Administrasi Umum (X1) memiliki pengaruh dominan dari pada Administrasi Penduduk dan Administrasi Keuangan terhadap pelayanan publik di desa Desa Huyula Kecamatan Randangan. Hal ini terlihat pada pengaruh dominan antara, Administrasi Penduduk dan Administrasi Keuangan diketahui bahwa besarnya pengaruh Administrasi Umum X1 sebesar 0,193 (19.3%). Sedangkan pengaruh Administrasi Penduduk (X2) sebesar 0.138 (13.8), Administrasi Keuangan (X3) hanya sebesar 0,111 (11.1%) dan sebesar 0,569 (56.9%) dipengaruhi oleh variabel luar yang tidak diteliti.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Tertib administrasi merupakan suatu keharusan bagi pemerintah desa karena data tentang administrasi desa adalah bagian paling penting dalam penyelenggaraan pemerintahan paling bawah dan juga berkaitan dengan pelayanan masyarakat, untuk itu diharapkan pemerintah desa huyula lebih memperhatikan dan melakukan pencatatan terhadap seluruh arsip-arsip, karena hal tersebut adalah amanat permendagri nomor 47 tahun 2016 tentang administrasi desa.
2. Pelayanan public di kantor desa huyula belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, terutama terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana berkaitan dengan kursi tunggu atau tempat duduk masyarakat yang antrian dalam meminta pelayanan serta pemerintah desa huyula harus dapat melakukan perubahan dan pembaharuan dalam pelayanan masyarakat agar dapat memberikan kepuasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, Ahmad dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*.  
Yogyakarta: Andi
- Cokro Amijoyo, Bitaro 2002: *Pemerintahan Desa*. Rajawali Pers Jakarta: Erlangga
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:  
Bumi Aksara
- Napitupulu Paiman , 2012 *Pelayanan Publik Dan Customer Satisfaction*, Bandung  
: PT.Alumni
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*.  
Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rakhmat. 2013, *Dimensi Startegis Manajemen Pembangunan*, Yokyakatra: Graha  
Ilmu
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sondang P. Siagaian. 2009, *Administrasi Pembangunan*, Jakarta : Bumi
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika  
Aditama
- Syafri Wirman. 2012, *Studi Tentang Administrasi Publlik*, Jakarta : Erlangga
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*.



Yogyakarta: Andi

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju

Winarno Budi. 2002, *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta: PT Bumi Aksara

**Sumber Lain :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara No. 58 Tahun 2002 tentang  
Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan  
Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang  
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-undang no. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016

Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## ANGKET (KUESIONER)

### PENGARUH TERTIB ADMINISTRASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA HUYULA KECAMATAN RANDANGAN KABUPATEN POHUWATO

Tanggal Survei :  
Nama :  
Umur :.....Tahun  
Jenis Kelamin : ( ) Laki-Laki ( ) Perempuan  
Pendidikan : ( ) SD/Tidak Sekolah ( ) SLTP/Sederajat ( ) SLTA/Sederajat  
( ) S1 ( ) S2  
Pekerjaan : ( ) Petani ( ) Pedagang ( ) Pegawai Negeri ( ) Pegawai  
Swasta ( ) Buruh ( ) Tidak Bekerja ( ) Dll.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
R = Ragu-Ragu  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

Cara pengisian

\* Angket penelitian ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmu pengetahuan dan penelitian ilmiah. jawablah setiap pertanyaan dengan memberi tanda ceklis ( ) pada salah satu pilihan sesuai dengan pilihan jawaban anda.

**I. Pernyataan Variabel Tertib Administrasi (X)**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<b>Administrasi Umum (X1)</b>						
1	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan peraturan desa yang pernah di buat dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
2	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan kumpulan keputusan-keputusan kepala desa dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
3	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan data inventaris dan kekayaan desa dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
4	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan data dan identitas aparatur desa dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
5	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan data data tanah kas desa dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
6	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang pencatatan arsip yang berkaitan dengan data-data kepemilikan tanah desa dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
7	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang agenda kegiatan desa dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
8	Tersedianya buku tanda terima surat atau ekspedisi dan tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
9	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang lembaran desa dan berita desa yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
<b>Administrasi Penduduk (X2)</b>						
10	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data induk penduduk yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
11	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data mutasi penduduk desa yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula					

12	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data rekapitulasi jumlah penduduk desa yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
13	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data penduduk sementara yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
14	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data arsip kartu tanda penduduk yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
<b>Administrasi Keuangan (X3)</b>						
15	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data APBDes Desa Huyula yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
16	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang Rencana Anggaran Biaya Desa Huyula yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
17	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data Kas Pembantu Kegiatan yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
18	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data KAS UMUM Desa Huyula yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
19	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data KAS PEMBANTU yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula					
20	Tersedianya buku Administrasi yang berisi tentang data BANK Desa Huyula yang tertata dengan rapi di kantor desa huyula					

## II. Pernyataan Variabel Pelayanan Publik (Y)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Pemerintah desa huyula telah menetapkan standar pelayanan dalam melayani kebutuhan masyarakat					
2	Pemerintah desa huyula selalu terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan					
3	Pemerintah desa huyula Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil					
4	Pemerintah desa huyula Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan					
5	Pemerintah desa huyula Memperbaiki sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang					

6	Pemerintah desa huyula Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efektif dan efisien					
7	Pemerintah desa huyula Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan					

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1 X2 X3.
```

Regression

[DataSet0]

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Administrasi Keuangan, Administrasi Penduduk, Administrasi Umum <sup>b</sup>		Enter

- a. Dependent Variable: Pelayanan Publik
- b. All requested variables entered.

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.461 <sup>a</sup>	.431	.456	1.764	.131	1.753	3	35	.001

- a. Predictors: (Constant), Administrasi Keuangan, Administrasi Penduduk, Administrasi Umum

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.359	3	5.453	1.753	.017 <sup>b</sup>
	Residual	108.872	35	3.111		
	Total	125.231	38			

- a. Dependent Variable: Pelayanan Publik
- b. Predictors: (Constant), Administrasi Keuangan, Administrasi Penduduk, Administrasi Umum

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33.298	6.485		5.135	.000
	Administrasi Umum	.193	.142	.130	2.060	.027
	Administrasi Penduduk	.138	.194	.113	1.711	.012
	Administrasi Keuangan	.111	.163	.107	1.143	.006

- a. Dependent Variable: Pelayanan Publik





Dokumentasi : Wawancara dengan Aparat Desa Huyula Kec. Randangan



Dokumentasi : Penyerahan Kueisoner Kepada Aparat Desa Huyula Kec. Randangan





**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh N0.17 Kota Gorontalo  
Telp. (0435) 824466, 829975 Fax (0435) 829976,  
Email : [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 2860/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2020  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
Kepala Kantor Desa Huyula Kecamatan Randangan  
Di-  
Marisa

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisvari, ST.SE.MM  
NIDN : 0929117202  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediaannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Asrawati A. Lakadjo  
NIM : S2117158  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : Kantor Desa Huyula Kecamatan Randangan  
Judul Penelitian : PENGARUH PELAKSANAAN TERTIB  
ADMINISTRASI TERHADAP PELAYANAN 19UBLIC  
PADA KANTOR DESA HUYULA KECAMATAN  
RANDANGAN KABUPATEN POHUWATO

Atas kebijakan dan kerja samanya di ucapkan terima kasih.

**Gorontalo, 05 September 2020**

Mengetahui,  
Ketua Lembaga Penelitian  
Universitas Ichsan Gorontalo



**Dr. Rahmisvari, ST. SE. MM**  
NIDN. 0929117202





**PEMERINTAH KABUPATEN POHUWATO  
KECAMATAN RANDANGAN  
DESA HUYULA**

*Alamat : Jl. Reot Lemen Desa Huyula Kecamatan Randangan*

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**  
**Nomor : 100/PEM/DH-RDGN/178/26/III/2021**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RUSTAM HULUBANGGA  
Jabatan : KEPALA DESA HUYULA  
Alamat : DESA HUYULA KEC. RANDANGAN

Dengan ini menerangkan Keterangan yang benar kepada :

Nama : ASRAWATI A. LAKAJO  
Nim : S2117158  
Tempat / tgl lahir : HUYULA, 11 NOVEMBER 1998  
Agama : ISLAM  
Jurusan : ILMU PEMERINTAHAN  
Perguruan Tinggi : UNIVERSITASI ICHSAN GORONTALO  
Alamat : DUSUN SUKA MAJU DESA HUYULA KEC.  
RANDANGAN

Bahwa yang bersangkutan tersebut benar-benar Melakukan Penelitian di  
Desa Huyula Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato Dengan Judul :  
Pengaruh Pelaksanaan Tertib Administrasi Terhadap Pelayanan Publik Pada  
Kantor Desa Huyula Kec. Randangan Kabupaten Pohuwato

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana  
mestinya.

Huyula, 26 Maret 2021  
**KEPALA DESA**  
  
**RUSTAM HULUBANGGA**





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0816/UNISAN-G/S-BP/VI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : ASRAWATI A LAKADJO  
NIM : S2117158  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : pengaruh pelaksanaan tertib administrasi terhadap pelayanan public pada kantor desa huyula kecamatan randangan kabupaten pohuwato

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 24%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 05 Juni 2021

Tim Verifikasi,



**Sunarto Taliki, M.Kom**

NIDN. 0906058301

**Tembusan :**

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip



05/26/2021

SKRIPSI HAPSA SUPU.docx

Source: Turnitin

25%

Similarity Index

1. ...	6%
2. ...	4%
3. ...	2%
4. ...	1%
5. ...	1%
6. ...	1%
7. ...	1%
8. ...	<1%
9. ...	<1%
10. ...	<1%
11. ...	<1%
12. ...	<1%
13. ...	<1%
14. ...	<1%
15. ...	<1%
16. ...	<1%
17. ...	<1%
18. ...	<1%
19. ...	<1%
20. ...	<1%
21. ...	<1%
22. ...	<1%
23. ...	<1%
24. ...	<1%
25. ...	<1%
26. ...	<1%
27. ...	<1%
28. ...	<1%
29. ...	<1%
30. ...	<1%
31. ...	<1%
32. ...	<1%
33. ...	<1%
34. ...	<1%
35. ...	<1%
36. ...	<1%
37. ...	<1%
38. ...	<1%
39. ...	<1%
40. ...	<1%
41. ...	<1%
42. ...	<1%
43. ...	<1%
44. ...	<1%
45. ...	<1%
46. ...	<1%
47. ...	<1%
48. ...	<1%
49. ...	<1%
50. ...	<1%



• [cs@ipmtek.com](mailto:cs@ipmtek.com) (2017/2018)

• [cs@ipmtek.com](mailto:cs@ipmtek.com) (2017/2018)

• [cs@ipmtek.com](mailto:cs@ipmtek.com) (2017/2018)

• [cs@ipmtek.com](mailto:cs@ipmtek.com) (2017/2018)

• [cs@ipmtek.com](mailto:cs@ipmtek.com) (2017/2018)

• [cs@ipmtek.com](mailto:cs@ipmtek.com) (2017/2018)

<1%

<1%

<1%

<1%

<1%

<1%

Excluded email addresses

- None

Excluded from Similarity Report

- Bibliography
- Quotes
- Small matches (less than 20 words)

Excluded sources

- None



<1%

<1%

Estimated mean (s.d.) reproduction:

\* **Reprints**

Excluded From Similarity Report

- **Etymology**
- **Gender**
- **Word structure** (max. 20 words)

**Downloaded from** <http://ajphaphysiol.org/>

© 1998



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : **ASRAWATI A. LAKADJO**
2. Nim : S2117158
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Ilmu Pemerintahan
5. Tempat Tanggal Lahir : Huyula, 11 November 1998
6. Jenis Kelamin : Perempuan
7. Agama : Islam
8. Status Perkawinan : Belum Kawin
9. Nama Suami/istri :
10. Anak : -
11. Alamat :
  - a). Desa : Huyula
  - b). Kecamatan : Randangan
  - c). Kabupaten : Pohuwato
  - d). Provinsi : Gorontalo
- I. Data Keluarga :
  - Ayah : Azis Lakadjo
  - Ibu : Olan Mooduto
- II. Pendidikan :
  - SD : Tamat tahun 2011
  - SMP : Tamat tahun 2014
  - SMA : Tamat tahun 2017
  - Perguruan Tinggi S1 : Universitas Ichsan Gorontalo
  - No. HP : 082271178659



Pohuwato, 25 Mei 2021

**ASRAWATI A. LAKADJO**  
Nim. S2117158