

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

---

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DI DESA PEMBATANG KECAMATAN PANGEAN  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

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



**OLEH:**

**IKATAMA PUTRA**  
**NPM: 167310396**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU  
2020**

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

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Ikatama Putra  
NPM : 167310396  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam ujian komprehensif.

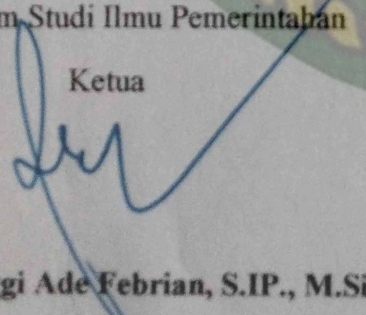
Pekanbaru, 22 Juni 2021

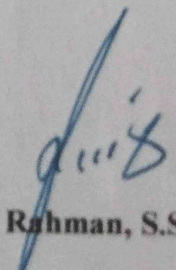
Turut Menyetujui:

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing

Ketua

  
Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

  
Dr. Khairul Rahman, S.Sos., M.Si

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

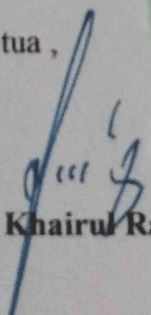
PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Ikatama Putra  
NPM : 16731396  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.


Naskah skripsi secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 22 Juni 2021

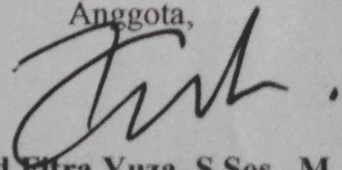
Ketua,

  
Dr. Khairu Rahman, S.Sos., M.Si

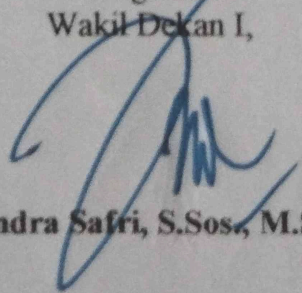
Sekretaris,

  
Dita Fisdian Adni, S.Sos., M.IP

Anggota,

  
Dr. Ahmad Filtra Yuza, S.Sos., M.A

Mengetahui  
Wakil Dekan I,

  
Indra Safri, S.Sos., M.Si

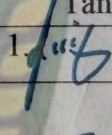
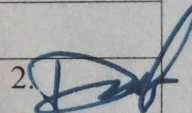
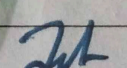
**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 098/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 09 Maret 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Rabu tanggal, 10 Maret 2021 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Ikatama Putra  
NPM : 167310396  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.**

Nilai Ujian : Angka : " 80 " ; Huruf : " B " "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr.khairul Rahman,S.Sos,M.Si	Ketua	1. 
2.	Dita Fisdian Adni, S.IP, M.IP	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP, MA	Anggota	3. 

Pekanbaru, 10 Maret 2021  
An. Dekan,

**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 034 /UIR-FS/KPTS/2021**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

**Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

**Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Ikatama Putra  
N P M : 167310396  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : *Kualits Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pembatang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.*

Struktur Tim :

1. Dr. Khairul rahman, S.Sos., M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji
  2. Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
  3. Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA Sebagai Anggota merangkap Penguji
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 09 Maret 2021  
Dekan,

**Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.**

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

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

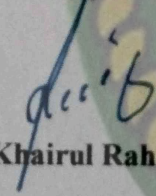
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ikatama Putra  
NPM : 167310396  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

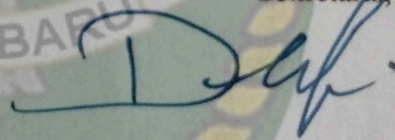
Pekanbaru, 22 Juni 2021  
An. Tim Penguji  
Sekretaris,

Ketua,



Dr. Khairul Rahman, S.Sos., M.Si

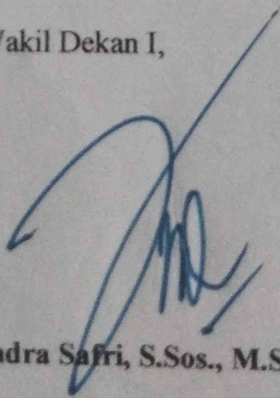
Sekretaris,



Dita Fisdian Adni, S.Sos., M.IP

Turut Menyetujui,

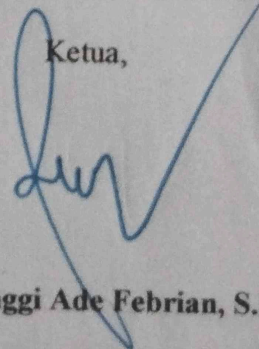
Wakil Dekan I,



Indra Safri, S.Sos., M.Si

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua,



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan puji syukur Kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukandi Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”. Penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L., selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi di Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Ahmad Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, yang telah memberikan arahan dan masukan, serta kemudahan kepada penulis mulai dari proses pembelajaran hingga proses penulisan skripsi.
4. Bapak Dr. Khairul Rahman, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan bimbingan serta pengetahuan dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.

5. Bapak dan Ibu para dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menimba ilmu di Universitas Islam Riau;
6. Karyawan-Karyawati Tata Usaha Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis khususnya dalam administrasi;
7. Terima kasih tak terhingga buat kedua orang tua yang tetap setia dan selalu mendoakan dan memberikan dorongan demi terselesaikannya skripsi ini;
8. Rekan-rekan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas dukungannya diucapkan terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi sempurnanya skripsi ini.

Atas bantuan yang diberikan para pihak, akhirnya penulis mengucapkan terima kasih, semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Amin.

Pekanbaru, 22 Juni 2021  
Penulis,

Ikatama Putra



## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DARTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kegunaan penelitian .....	9
<b>BAB II STUDY KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN .</b>	<b>11</b>
A. Studi Kepustakaan .....	11
1. Pemerintahan .....	11
2. Ilmu Pemerintahan.....	15
3. Desa.....	17
4. Otonomi Desa .....	19
5. Pemerintahan Desa .....	21
6. Administrasi Kependudukan .....	22

7. Pelayanan Publik .....	25
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Pikiran .....	33
D. Proposisi Penelitian .....	34
E. Konsep Operasional .....	34
F. Operasional Variabel.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Tipe Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Informan Penelitian.....	40
D. Teknik Penarikan Informan.....	40
E. Jenis dan Sumber Data .....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Analisa Data .....	43
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Kecamatan Pangean.....	45
B. Gambaran Umum Desa Pematang .....	46
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
A. Identitas Informan .....	60
B. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	61
1. Bukti Fisik (Tangible).....	61

2. Keandalan (reliability) .....	68
3. Daya Tanggap (responsive) .....	75
4. Jaminan (assurance).....	81
5. Empati (emphaty) .....	88
C. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	94
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>99</b>
A. Kesimpulan .....	99
B. Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>105</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
I.1	Jenis Pelayanan di Desa Pematang Kecamatan Pangean.....	4
I.2	Jumlah Data atau Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Kurun Waktu 3 Bulan Terakhir di Desa Pematang Kecamatan Pangean.....	5
I.3	Syarat Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean.....	7
II.1	Penelitian Terdahulu.....	32
II.2	Konsep Operasional dan Operasional Variabel. ....	37
III.1	Informan Penelitian. ....	40
IV.1	Jumlah Penduduk Desa Pematang Berdasarkan Jenis Kelamin...	47
IV.2	Jumlah Sarana Pendidikan Desa Pematang .....	48
IV.3	Jumlah Sarana Peribadatan Desa Pematang.....	49
IV.3	Jumlah Masyarakat Desa Pematang Berdasarkan Mata Pencaharian .....	51

## DAFTAR GAMBAR

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
II.1	Kerangka Pikiran Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi .....	33
III.1	Komponen Dalam Analisis Data.....	43
IV.1	Struktur Organisasi Desa Pematang .....	52



## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferensif Usulan Penelitian yang betanda tangan dibawah ini:

Nama : Ikatama Putra  
NPM : 167310396  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukandi Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

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

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa seluruh persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komferensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 22 Juni 2021



# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA PEMBATANG KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

## ABSTRAK

Desa adalah bagian terkecil dari sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia yang mempunyai kewajiban dalam melindungi dan memenuhi hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan nya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan public. Rumusan masalah dalam penelitian ini ,Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, Apa faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dan untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Teori yang di gunakan dalam penelitian ini, Pemerintahan, Ilmu Pemerintahan, Desa, Otonomi Desa, Pemerintahan Desa, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik.

Metode penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Informan dalam penelitian ini adalah 9 orang. Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling dan snowball sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi belum memadai karena tidak memiliki kantor desa sebagai tempat pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan administrasi kependudukan di tangani sendiri oleh skretaris desa. Faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah sarana dan prasarana, kurangnya peralatan penunjang, tidak adanya pendelegasian kewenangan oleh kepala desa kepda perangkat desa sehingga menyulitkan warga memperoleh pelayanan yang optimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Desa.

**THE QUALITY OF POPULATION ADMINISTRATIVE SERVICES  
IN THE DESA PEMBATANG KECAMATAN PANGEAN  
SINGI QUANTITY DISTRICT**

**ABSTRACT**

*Village is the smallest part of the government system of the Republic of Indonesia which has the obligation to protect and fulfill the civil rights of every citizen of goods, services and administrative services provided by public service providers. The 1945 Constitution mandates the state to meet the basic needs of every citizen for the sake of his welfare, so that the effectiveness of a government system is largely determined by the merits of the implementation of public services. The formulation of the problem in this study, What is the quality of population administration services in the village of Pematang, Pangean, Kuantan Singingi, what are the inhibiting factors for population administration services in the village of Pematang, Pangean district Pangean Regency of Kuantan Singingi. This study aims to determine the quality of population administration services in the village of Pematang, Pangean District, Kuantan Singingi Regency and to determine the inhibiting factors for population administration services in the village of Pematang, Pangean District, Kuantan Singingi Regency. The theory used in this research is Government, Governmental Science, Village, Village Autonomy, Village Government, Population Administration, Public Service.*

*This research method is qualitative. This research is located in Pematang Village, Pangean District, Kuantan Singingi Regency. The informants in this study were 9 people. The technique of selecting informants used in this study was purposive sampling and snowball sampling. The results showed that the quality of population administration services in the village of Pematang, Pangean District, Kuantan Singingi Regency was inadequate because it did not have a village office as a place of service to the community and population administration services were handled by the village secretary alone. The inhibiting factors for population administration services in the village of Pematang, Pangean District, Kuantan Singingi Regency are facilities and infrastructure, lack of supporting equipment, lack of delegation of authority by the village head to village officials, making it difficult for residents to obtain optimal services.*

*Keywords: Quality of Service, Population Administration, Village.*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Desa adalah bagian terkecil dari sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia yang mempunyai kewajiban dalam melindungi dan memenuhi hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan nya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan public.

Salah satu fungsi pemerintah dalam melaksanakan tugas pemerintahan adalah menyelenggarakan pelayanan sebagai bentuk tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi adalah instrument pemerintah untuk mewujudkan pelayanan public yang efisien, efektif, transparan, dan berkeadilan. Hal ini berarti dalam melaksanakan fungsi pemerintah yang baik maka organisasi birokrasi harus professional, aspiratif, dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas atas pelayanan yang diterimanya.

Terdapat beberapa arti penting mengapa pelayanan publik harus diberikan, yaitu: Adanya kepentingan publick yang harus di penuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang bertanggung jawab, pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. *Good governance* sangat penting dalam

penyelenggaraan pelayanan public karena untuk meningkatkan kinerja aparatur Negara, karena masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan birokrasi cenderung lambat, tidak profesional, dan biayanya mahal.

Oleh karena itu, Pemerintah Desa sebagai bagian dari sistem pemerintahan Negara kesatuan Republik Indonesia, dituntut untuk dapat meningkatkan kemampuannya dalam mengelola dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kedudukan desa sebagai satuan pemerintahan diatur dalam Pasal 18 B ayat 2 yang menyatakan; “Negara mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang diatur dalam undang - undang”.

Berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2014 klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan pemerintahan yakni: urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum, untuk administrasi kependudukan termasuk pada urusan pemerintahan konkuren.

Untuk menindak lanjuti amanah Pasal 18 B UUD 1945, maka pemerintah telah melahirkan regulasi pemerintahan desa yaitu Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dalam Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa Desa adalah desa dan desa adat atau yang di sebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak

tradisional yang diakui dan di hormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa dalam menyelenggarakan pemerintahan memiliki kewenangan, hal ini dituangkan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, antara lain meliputi:

- a. Kewenangan berdasarkan hak asal usul.
- b. Kewenangan lokal berskala Desa.
- c. Kewenangan yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
- d. Kewenangan lain yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan

Selain memiliki kewenangan desa juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakannya, sebagaimana di atur dalam Pasal 67 ayat (2) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, salah satu kewajiban desa tersebut adalah memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa. Pelayanan kepada masyarakat desa tersebut diselenggarakan oleh pemerintahan desa.

Pemerintahan Desa menurut Pasal 30 Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Penataan dan Pemerintahan Desa, diselenggarakan oleh Pemerintah Desa. Pasal 31 menyebutkan, “Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat Desa atau yang disebut dengan nama lain dan BPD”.

Desa Pematang Kecamatan Pangean merupakan salah satu desa yang berada diwilayah Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang juga berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa. Salah satu kewajiban pemerintah Desa Pematang adalah memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Adapun bentuk atau jenis pelayanan di Desa Pematang Kecamatan Pangean adalah:

Tabel I.1: Jenis Pelayanan yang ada di Desa Pematang Kecamatan Pangean dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No	Jenis Pelayanan	Keterangan
1	Pelayanan Administrasi Kependudukan	- Surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) - Pengantar Kartu Keluarga (KK) - Pengantar surat nikah - Pengantar akte kelahiran - Surat pindah - Surat keterangan tidak mampu
2	Pelayanan Perizinan	- Pengantar Perizinan SITU - Pengantar IMB
3	Administrasi pertanahan	- Pengantar SKT - Pengantar SKGR

Sumber: Kantor Kepala Desa Pematang, 2019.

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, diketahui bahwa terdapat 3 jenis pelayanan yang terdapat di Desa Pematang Kecamatan Pangean, yaitu Pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan perizinan, dan administrasi pertanahan.

Adapun jumlah data atau pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pemerintah Desa Pematang dalam kurun waktu 3 bulan terakhir dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini.

Tabel I.2: Jumlah Data atau Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean pada bulan Juli s/d September 2020.

No	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	Surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP)	6
2	Pengantar Kartu Keluarga (KK)	2
3	Pengantar surat nikah	4
4	Pengantar akte kelahiran	-
5	Surat pindah	-
6	Surat keterangan tidak mampu	3

Sumber: Kantor Kepala Desa Pematang, Juli- September 2020.

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, Terdapat beberapa jumlah Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan pemerintah Desa pematang kepada masyarakat Desa Pematang dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada pelayanan administrasi kependudukan. Dasar hukum administrasi kependudukan adalah Undang-Undang 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian ditindak lanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang Administrasi Kependudukan, terutama dalam hal pelayanan.

Kemudian dalam PERMENDAGRI No 47 Tahun 2016, Administrasi Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Register Desa

Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar-standar pelayanan yang ada, atau dengan cara meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa menyatakan Standar Pelayanan Minimal Desa yang selanjutnya disebut SPM Desa adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan Desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat Desa secara minimal. SPM Desa antara lain meliputi:

- a) Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan,
- b) Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan,
- c) Pemberian surat keterangan,
- d) Penyederhanaan pelayanan,
- e) Pengaduan masyarakat.

Standar Pelayanan Minimal Desa menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 dimaksudkan untuk:

- a. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Mempermudah pelayanan kepada masyarakat.
- c. Keterbukaan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Efektifitas pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintahan desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, terutama pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan ketetapan Kepala Desa syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat pada Tabel I.3 berikut.

Tabel I.3: Syarat Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean.

No	Jenis Pelayanan	Syarat-Syarat
1	Surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP)	- Surat Pengantar dari Kepala Dusun - Kartu Keluarga
2	Pengantar Kartu Keluarga (KK)	- Kartu Keluarga lama - Surat Pengantar dari Kepala Dusun
3	Pengantar surat nikah	- Kartu Tanda Penduduk - Kartu Keluarga
4	Pengantar akte kelahiran	- Kartu Tanda Penduduk - Kartu Keluarga
5	Surat pindah	- Kartu Tanda Penduduk - Kartu Keluarga
6	Surat keterangan tidak mampu	- Kartu Tanda Penduduk - Kartu Keluarga

Sumber: Kantor Kepala Desa Pematang, 2019.

Berdasarkan ketentuan tersebut maka masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang harus membawa persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (perangkat desa) serta sarana dan prasarana yang masih belum memadai dan tidak adanya standar waktu dalam penyelesaian pelayanan.

Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah desa Pematang masih belum sesuai dengan yang diharapkan, sehingga menimbulkan banyak kritikan dari masyarakat, baik itu secara langsung

maupun secara tidak langsung. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan serta sarana dan prasarana yang masih belum memadai.

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, terdapat beberapa fenomena, karena berdasarkan pra survei diidentifikasi bahwa:

1. Tidak adanya standar waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan dan terkesan lama yaitu 2 s/d 3 hari.
2. Sarana dan prasarana kurang memadai, seperti hanya memiliki 1 (satu) unit laptop dan 1 (satu) unit printer yang terdapat di rumah sekretaris desa dan belum memiliki kantor Desa, sehingga menyulitkan warga untuk mendapatkan pelayanan.
3. Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ditangani sendiri oleh Sekretaris Desa, tanpa dibantu oleh perangkat desa yang lain.
4. Belum tersedianya fasilitas pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”**



## **B. Perumusan Masalah**

Dari uraian fenomena di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ?
2. Apa faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Pada dasarnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, yang diantaranya adalah:

#### **a. Secara Teoritis**

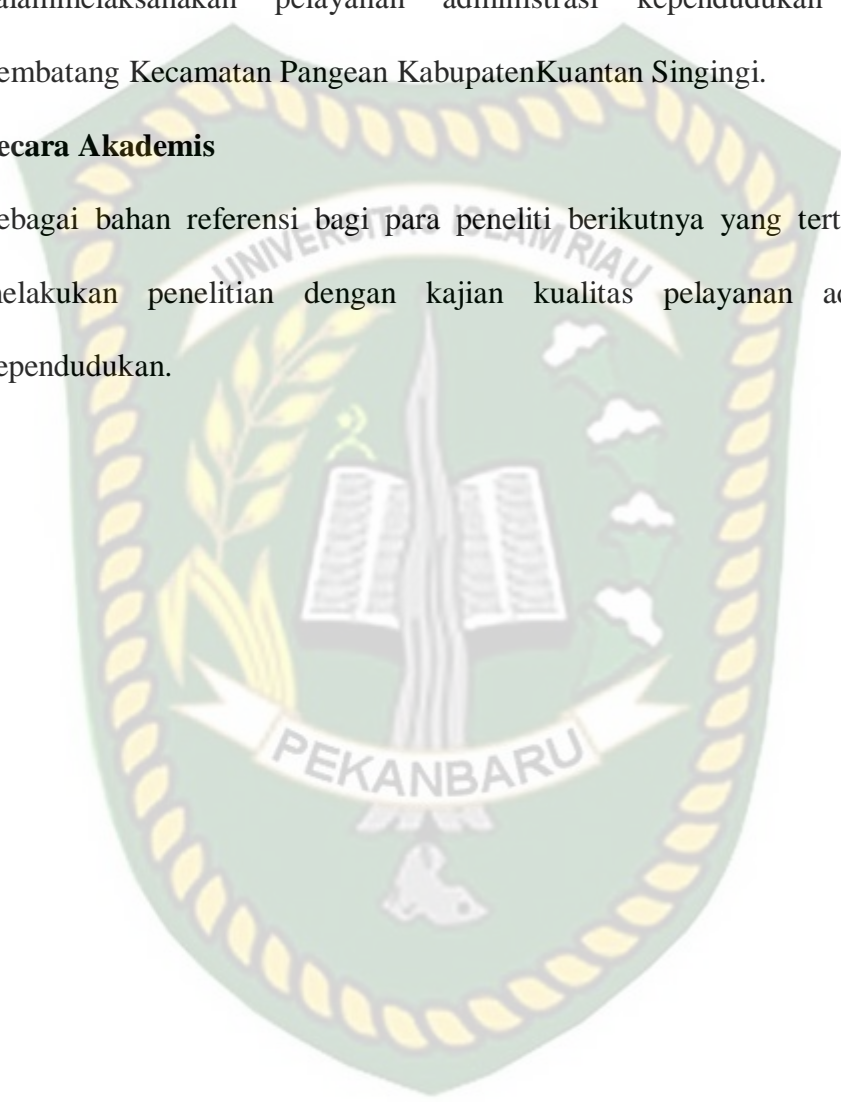
Hasil penelitian ini dapat berguna dalam pengembangan pengetahuan kajian ilmu pemerintahan terutama di Program studi Ilmu pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dalam melihat kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

**b. Secara Praktis**

Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Desa Pematang dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

**c. Secara Akademis**

Sebagai bahan referensi bagi para peneliti berikutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan kajian kualitas pelayanan administrasi kependudukan.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Pemerintahan

Sebelum lebih jauh melangkah dalam penulisan ini, penulis mencoba mengajak melihat definisi pemerintahan yang dipandang sebagai ilmu pengetahuan. Syafiie (2005:18) menjelaskan pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pengurusan (*Eksekutive*), pengaturan (*Legislative*), kepemimpinan, dan koordinasi pemerintah (baik pusat dengan daerah maupun antara rakyat dengan yang diperintahnya).

Sedarmayanti (2004:9) menyatakan pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyat, yang memiliki tugas pokok yang mencakup :

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap Pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan system pertanggung jawaban yang tepat dan jelas, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna,

berhasilguna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, (Sedarmayanti, 2004:12).

Sebagaimana kita ketahui bersama, dalam studi ilmu politik gejala pemerintahan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pusran kekuasaan.. Demikian salah satu alasan mengapa ilmu pemerintahan pada umumnya sulit melepaskan diri dari bayang-bayang ilmu politik (Ndraha, 2005:7).

Selanjutnya dalam Munaf (2016:47) Pemerintahan dalam paradig lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintah berorientasi pada kekuasaan,namun pada paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai sesuatu menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan.

Bagian terakhir dari pembedaan terminologi pemerintahan oleh Finer menyisakan satu pengertian yang menarik, yaitu hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah. Relasi antara pemerintah dan yang diperintah berkaitan dengan sejumlah mana peranan pemerintah dalam melakukan intervensi terhadap warga negara bagi upaya mencapai tujuan. Dalam fenomena yang lazim, sebagian pemerintah yang menganut paham demokrasi berupaya meminimlisasi intervensi terhadap kebebasan individu. Pemerintah demokratis biasanya menyadarkan dirinya sebagai “pelayan” bagi masyarakatnya. Sebaliknya, pemerintahan totaliter lebih memaksimalkan upaya untuk sedapat mungkin menyentuh kebebasan individun dengan menyadarkan diri sebagai “majikan” bagi mereka yang diperintah. Sekalipun demikian, keduanya memiliki alasan yang dapat diterima, baik karena kondisi masyarakat maupun keinginan dari mereka

yang sebagai pemerintah (Kuper, 2000: 419).

Pemerintahan merupakan gejala yang lebih umum dibandingkan terminologi pemerintah itu sendiri. Pemerintahan menunjukkan kepada aktivitas kekuasaan dalam berbagai ranah publik. Ia tidak saja merujuk pada pemerintah itu sendiri, namun berkaitan pula pada aktivitas dalam berbagai konteks kelembagaan dengan tujuan mengarahkan, mengendalikan, mengatur semua hal yang berkaitan dengan ranah publik seperti kepentingan warga negara, pemilik suara (*voters*) maupun para pekerja (*workers*). Jika peran pemerintah sebatas pada otoritas politik semata guna menjaga ketentraman dan ketertiban umum melalui fungsi eksekutifnya, maka menurut Kuper (2000:417), pemerintah lebih mengacu pada proses pengelolaan politik, gaya atau model pengurusan masalah-masalah umum serta pengelolaan sumber daya umum. Dalam konteks itu, menurut Robinson setidaknya terdapat 3 nilai penting yang menjadi sentrum dalam pembicaraan pemerintahan, yaitu; *akuntabilitas*, *legitimasi*, dan *transparansi*. Akuntabilitas berkaitan dengan seberapa besar efektivitas pengaruh dari mereka yang diperintah terhadap orang yang memerintah. Atau dalam bahasa sederhana adalah seberapa besar tingkat kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap pemerintahnya. Legitimasi menunjukkan pada hak negara untuk menjalankan kekuasaan terhadap warga negaranya serta seberapa jauh kekuasaan tersebut dipandang sah untuk diterapkan. Hal ini berkaitan dengan seberapa wajar dan pantas kekuasaan pemerintah patut dilakukan, mengingat pemerintah adalah produk dan representasi dari masyarakat itu sendiri. Transparansi berhubungan dengan seberapa terbuka negara dalam menciptakan mekanisme untuk menjamin akses umum dalam pengambilan

keputusan. Ini berkaitan dengan seberapa besar keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang meyakinkan mereka sebagai bagian dari semua konsekuensi yang akan terjadi (Labolo, 2010,20).

Pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara, dan yang menjalankan pemerintahan di sebut pemerintah. Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (2000:13) antara lain:

1. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan didalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi didalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
7. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan

lingkungan hidup.

## 2. Ilmu Pemerintahan

Ilmu Pemerintahan lahir dan berkembang di Belanda pada awal Abad XX dengan nama *bestuur swetenschap*(artinya sama dengan ilmu pemerintahan) dan *bestuurskunde*(artinya sama dengan seni pemerintah). Sehingga dapat dikatakan ilmu pemerintahan itu suatu ilmu dan seni. Sebagai suatu ilmu, maka pemerintahan telah memenuhi syarat-syarat suatu ilmu, seperti memiliki objek kajian, memiliki metodologi yang ilmiah, sistematis, dan universal.

Dikatakan sebagai seni karena, ada juga pemimpin pemerintahan/orang-orang yang berada dalam pemerintahan yang tidak mempunyai latar belakang pendidikan pemerintahan. Mereka ternyata mampu menjalankan roda pemerintahan. Kemampuan ini bisa dikatakan sebagai seni.

Ilmu pemerintahan berasal dari kata ilmu dan pemerintahan. Pemerintahan berasal dari kata pemerintah. Namun dari pengertian tersebut terdapat perbedaan dalam objek formasi ilmu pemerintahan, sedangkan objek materianya sama yaitu Negara/pemerintah.

Konsep ilmu pemerintahan menurut H.A. Barsz dalam Syafiie (2005:21) mengatakan bahwa maksudnya ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan, baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya.

Sedangkan menurut Ndraha (2005:34) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap

orang akan jasa publik dan layanan sivil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Menurut Rosenthal (dalam Syafiie 2007:34) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang kinerja internal dan eksternal dari struktur-struktur dan proses-proses pemerintahan umum.

Menurut Wasistiono (2015:61) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana organisasi tertinggi suatu Negara yakni pemerintah berhubungan dengan masyarakatnya dalam kaitan hak dan kewajiban kepada Negara.

Gaffar (Dalam Ndraha, 2010:16) mendefenisikan ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari proses politik( alokasi otoritarif nilai-nilai yang ada dalam masyarakat) dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai Negara.

Musanef (dalam Kurniawati, 2015:209) mendefinisikan Ilmu Pemerintahan sebagai suatu ilmu yang dapat menguasai, memimpin, serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu. Berdasarkan pendapat ini maka objek formal dari Ilmu Pemerintahan adalah kepemimpinan dalam pemerintahan.

Bayu Suryaningrat (dalam Kurniawati 2015:209) mengatakan bahwa Ilmu Pemerintahan mempelajari segala macam usaha pemerintah dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan untuk menciptakan kemakmuran dan kebahagiaan masyarakat.



Menurut Syafiie (2001:21) Ilmu Pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislative), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan baik pusat dengan daerah maupun rakyat dengan pemerintahnya dalam berbagai gejala pemerintahan, secara baik dan benar.

### 3. Desa

Dalam sistem ketatanegaraan Indonesia, desa adalah subsistem pemerintahan daerah di bawah subsistem pemerintahan nasional. Menurut Widjaja (2013:148) desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa dimana landasan pemikiran dalam mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi, dan pemberdayaan masyarakat.

Selanjutnya menurut Nurcholis (2011:2) desa adalah suatu wilayah yang ditinggali oleh sejumlah orang yang saling mengenal, hidup bergotong royong, mempunyai adat istiadat yang relatif sama, dan mempunyai tata cara tersendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatannya.

Desa adalah satuan administrasi pemerintahan terendah dengan hak otonomi berbasis asal usul dan adat istiadat. Untuk menjaga agar penyelenggaraan pemerintahan desa maka perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pemerintahan desa. Pembinaan atas penyelenggaraan pemerintah desa adalah upaya yang dilakukan pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota kepada desa agar penyelenggaraan pemerintahan desa berjalan sesuai dengan tujuannya yaitu menciptakan kesejahteraan warganya. Pembinaan

administrasi desa adalah kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka menyempurnakan dan memperbaiki penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa agar berjalan secara efektif dan efisien untuk memperoleh hasil yang lebih baik dan mencapai tujuan (Nurcholis, 2011: 154).

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, menyatakan desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain,selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa yang menyatakan desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Dalam konteks sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia yang membagi daerah Indonesia atau daerah-daerah besar dan daerah kecil, dengan bentuk dan susunan tingkatan pemerintah terendah adalah desa atau kelurahan. Dalam konteks ini, pemerintah desa adalah merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional.

Desa secara etimologi berasal dari bahasa sansekerta, desa yang berarti tanah air, tanah asal atau tanah kelahiran. Desa adalah satu kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang Kepala Desa) atau desa merupakan kelompok rumah luar kota yang merupakan kesatuan.

Dengan pemahaman bahwa Desa memiliki kewenangan untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakatnya sesuai dengan kondisi dan sosial budaya setempat, maka posisi Desa yang memiliki otonomi asli sangat strategis sehingga memerlukan perhatian yang seimbang terhadap penyelenggaraan Otonomi Daerah. Karena dengan Otonomi Desa yang kuat akan mempengaruhi secara signifikan perwujudan Otonomi Daerah.

Tujuan pembentukan desa adalah untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna dan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

#### **4. Otonomi Desa**

Widjaja (2005: 165) menyatakan bahwa otonomi desa merupakan otonomi asli, bulat, dan utuh serta bukan merupakan pemberian dari pemerintah. Sebaliknya pemerintah berkewajiban menghormati otonomi asli yang dimiliki oleh desa tersebut. Sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak istimewa, desa dapat melakukan perbuatan hukum baik hukum publik maupun hukum perdata, memiliki kekayaan, harta benda serta dapat dituntut dan menuntut di muka pengadilan.

Bagi desa, otonomi yang dimiliki berbeda dengan otonomi yang dimiliki oleh daerah propinsi maupun daerah kabupaten dan daerah kota. Otonomi yang dimiliki oleh desa adalah berdasarkan asal-usul dan adat istiadatnya, bukan berdasarkan penyerahan wewenang dari Pemerintah. Desa atau nama lainnya, yang selanjutnya disebut desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dalam sistem Pemerintahan Nasional dan berada di Daerah Kabupaten. Landasan pemikiran yang perlu dikembangkan saat ini adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokrasi, dan pemberdayaan masyarakat.

Pengakuan otonomi di desa, Ndraha (1997:12) menjelaskan sebagai berikut :

- a. Otonomi desa diklasifikasikan, diakui, dipenuhi, dipercaya dan dilindungi oleh pemerintah, sehingga ketergantungan masyarakat desa kepada “kemurahan hati” pemerintah dapat semakin berkurang.
- b. Posisi dan peran pemerintahan desa dipulihkan, dikembalikan seperti sediakala atau dikembangkan sehingga mampu mengantisipasi masa depan.

Otonomi desa merupakan hak, wewenang dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal-usul dan nilai-nilai sosial budaya yang ada pada masyarakat untuk tumbuh dan berkembang mengikuti perkembangan desa tersebut. Urusan pemerintahan berdasarkan asal-usul desa, urusan yang menjadi wewenang pemerintahan Kabupaten atau Kota diserahkan pengaturannya kepada desa.

Namun harus selalu diingat bahwa tiada hak tanpa kewajiban, tiada kewenangan tanpa tanggung jawab dan tiada kebebasan tanpa batas. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan hak, kewenangan dan kebebasan dalam penyelenggaraan otonomi desa harus tetap menjunjung nilai-nilai tanggungjawab terhadap Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan menekankan bahwa desa adalah bagian yang tidak terpisahkan dari bangsa dan negara Indonesia. Pelaksanaan hak, wewenang dan kebebasan otonomi desa menuntut tanggung jawab untuk memelihara integritas, persatuan dan kesatuan bangsa dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan tanggungjawab untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat yang dilaksanakan dalam koridor peraturan perundang-undangan yang berlaku (Widjaja, 2005: 166).

Berdasarkan pendapat di atas dapat kita simpulkan bahwa otonomi desa memiliki hubungan yang tak terpisahkan dengan kualitas pelayanan di desa, karena pemerintah desa memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dan masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah desa.

### **5. Pemerintahan Desa**

Pemerintahan Desa merupakan bagian dari Pemerintahan Nasional yang penyelenggaraannya ditujukan pada pedesaan. Pemerintahan Desa adalah suatu proses dimana usaha-usaha masyarakat desa yang bersangkutan dipadukan dengan usaha-usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat (Surasih, 2002: 23).

Selain itu tinjauan tentang desa juga banyak ditemukan dalam undang-undang maupun peraturan-peraturan pemerintah sebagaimana yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa yang memberikan penjelasan mengenai pengertian Desa.

Pasal 1 angka 2 disebutkan bahwa :

“Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Pasal 1 angka 3 disebutkan bahwa :

“Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa”.

Pemerintah desa atau yang disebut dengan nama lain adalah kepala desa dan perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 terlihat lebih lebih rinci dan tegas menjelaskan pemerintah desa yaitu Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa adapun yang disebut perangkat desa disini adalah sekretariat Desa, pelaksana kewilayahan dan pelaksana teknis atau dengan sebutan lain.

Widjaja (2005:3) menyatakan penyelenggaraan Pemerintahan Desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan Pemerintah, sehingga Desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Kepala Desa bertanggung jawab kepada Badan Permusyawaratan Desa dan menyampaikan laporan pelaksanaan tersebut kepada Bupati.

## 6. Administrasi Kependudukan

Kata administrasi berasal dari bahasa Latin *administrare* yang berarti *to manage*. Administrasi berarti kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan. Pengertian administrasi yang dikemukakan oleh para ahli administrasi, ada pengertian administrasi secara luas dan ada pengertian administrasi secara sempit, bahkan ada yang mengartikan sebagai proses sosial. Dalam pengertian yang luas Administrasi adalah kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam implementasinya, administrasi berkembang dan mempunyai tugas-tugas yang biasa disebut sebagai fungsi administrasi diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian sampai dengan fungsi pengawasan (Ridwan HR, 2013:28).

Pengertian sempit, Administrasi adalah suatu kegiatan yang meliputi catat mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi adalah suatu sistem atau sistema yang tertentu, yang memerlukan input, transportasi, pengolahan dan output tertentu. Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Handayani, 1994:2).

Menurut Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi kependudukan adalah

rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penduduk merupakan modal dasar dalam pembangunan, jumlah penduduk yang besar merupakan potensi pembangunan yang berarti suatu daerah memiliki sumber daya manusia yang cukup.

Pengertian di atas berarti bahwa setiap penduduk harus di data dan ditata melalui penertiban dokumen yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib. Setiap penduduk mempunyai hak dan kewajibannya, kewajiban setiap penduduk adalah mematuhi semua peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan beberapa konsep atau pengertian yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

- a) Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi
- b) Administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- c) Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.



## 7. Pelayanan Publik

### 7.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam membahas pengertian pelayanan publik, sebaiknya terlebih dahulu dibahas mengenai pengertian pelayanan. Menurut Sugiarto(2002:20) pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dll) yang tingkat pemuasannya hanya dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Sedangkan pelayanan publik menurut Moenir (2005:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan pendapat di atas, pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara, pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Sedangkan menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong 2011:128) pelayanan publik adalah memberikan pelayanan(melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu dengan aturan pokok atau tata cara yang ditetapkan.

Menurut Moenir (2005:5) pendapat lain mengenai definisi pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang

dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan pendapat di atas diketahui bahwa pelayanan publik itu diselenggarakan sesuai dengan sistem atau prosedur dan bukan hanya diberikan instansi atau lembaga pemerintah saja, melainkan juga diberikan oleh pihak swasta. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah untuk masyarakat yaitu semua kebutuhan masyarakat baik berupa barang maupun jasa.

### **7.2 Pelayanan Prima**

Dalam kegiatan pelayanan dikenal istilah pelayanan prima yang artinya adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas, Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat, adapun konsep pelayanan prima menurut Barata dalam (Suminar & Apriliawati 2017:9) yaitu :

1. Kemampuan, kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima.
2. Sikap, perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan masyarakat.
3. Penampilan, penampilan fisik atau non fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada masyarakat.

Kemudian menurut Barata (2004:27) Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi

kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi.

### 7.3 Jenis-Jenis Pelayanan

Pengelompokan jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakukan dengan melihat jenis jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi. Tjiptono (dalam Santoso, 2008:61) menyimpulkan pendapat beberapa ahli mengenai jenis-jenis jasa yaitu:

1. Dilihat dari pangsa pasarnya, dibedakan antara pelayanan:
  - a. Jasa kepada konsumen akhir.
  - b. Jasa kepada konsumen organisasional.
2. Dilihat dari tingkat keberwujudan, dibedakan antara pelayanan
  - a. Jasa barang sewaan.
  - b. Jasa barang milik konsumen.
  - c. Jasa untuk bukan barang.
3. Dilihat dari keterampilan penyedia jasa, dibedakan antara
  - a. Pelayanan profesional.
  - b. Pelayanan non-profesional.
4. Dilihat dari tujuan organisasi, dibedakan antara:
  - a. Pelayanan komersial.
  - b. Pelayanan nirlaba.
5. Dilihat dari pengaturannya, dibedakan antara:
  - a. Pelayanan yang diatur.
  - b. Pelayanan yang tidak diatur.
6. Dilihat dari tingkat intensitas karyawan, dibedakan menjadi:
  - a. Pelayanan yang berbasis pada alat.
  - b. Pelayanan yang berbasis pada orang.
7. Dilihat dari tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan, dibedakan menjadi:
  - a. pelayanan dengan kontrak tinggi.
  - b. Pelayanan dengan kontrak rendah.

Lebih lanjut (Wirjatmi, 2006:11) mengemukakan klasifikasi pelayanan publik, yaitu:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan publik yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Produk ini meliputi status kewarganegaraan, status usaha, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan atas barang. Wujud dari produk tersebut adalah dokumen-dokumen resmi, seperti SIUP, ijin trayek, ijin usaha, akta, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya, pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain sebagainya.
3. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya, jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.

#### **7.4 Kualitas Pelayanan Publik.**

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan, dan kualitas pelayanan berkaitan erat satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja pelayanan.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Ibrahim 2008: 22) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Selanjutnya, Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat pengendalian tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan, Lovelock (dalam Tjiptono 2004:59).

Menurut Mahmudi (2007:229) sistem pelayanan publik adalah proses segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sistem pelayanan publik menurut Ratminto (2006:20) mempunyai beberapa indikator yaitu:

- a. Transparansi yaitu: pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu: pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional yaitu: pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif yaitu: pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yaitu: pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

Menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Bery (dalam Pasolong, 2011:135), disebutkan bahwa terdapat 5 dimensi pokok dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), kualitas pelayanan berupa fisik perkantoran, komputrisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Keandalan (*reliability*), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Jaminan (*assurance*), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparaturnya pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2011:8)

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Persyaratan pelayanan. Persyaratan pelayanan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
4. Biaya pelayanan. Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
5. Produk pelayanan. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Pengelolaan pengaduan. Pengelolaan pengaduan adalah bentuk pengelolaan pengaduan yang dibuat, seperti penyediaan kotak saran, sms, website, nomor telepon dan alamat email dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Pada penelitian ini,peneliti memaparkan beberapa penelitian sebelumnya (jurnal) yang dianggap relevan dengan permasalahan yang akan di teliti mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pambatang Kecamatan

Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, diantaranya dapat dilihat dalam Tabel 2.1 berikut ini:

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Irma Suryani & Jamaluddin (2016)	Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa	Sama-sama meneliti tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan	Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.
2	Raca Zailani (2017)	Optimalisasi Pemanfaatan Kantor Desa Sebagai Tempat Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa Di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015	Sama-sama meneliti tentang Pelayanan Administrasi Desa	Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian.
3	Didik Fatkhur Rohman (2011)	Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang).	Sama-sama meneliti tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan	Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan indikator penelitian.
4	Joni Suwarno (2012)	Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu).	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan di desa	Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan objek penelitian.

Dari Tabel diatas, dapat kita lihat bahwa terdapat beberapa perbedaan dan persamaan dengan permasalahan yang ingin peneliti tuliskan dalam penelitian ini,

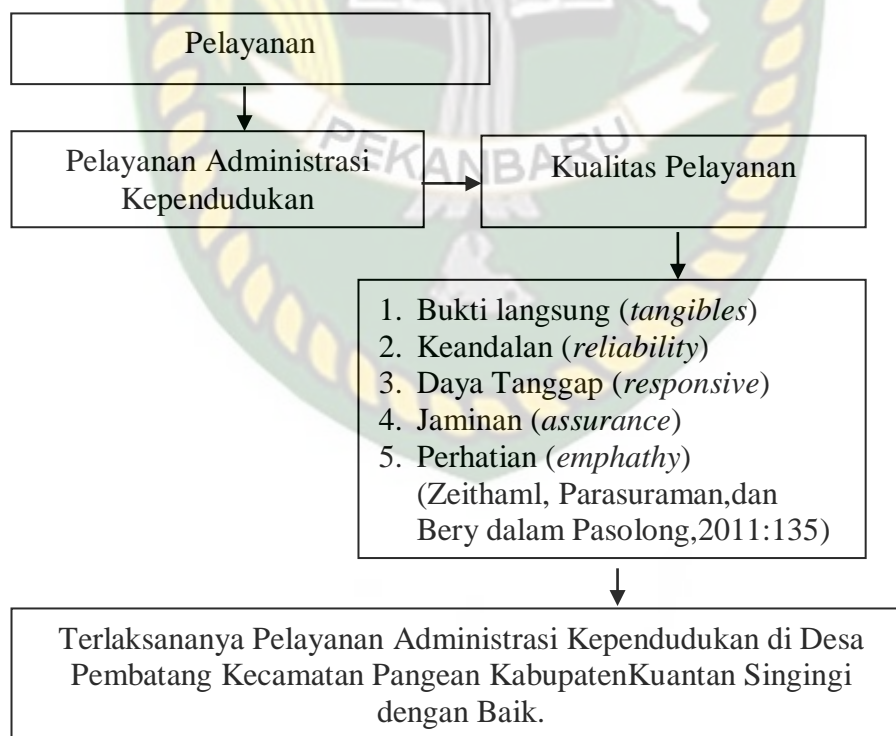


persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, objek penelitian, dan subjek penelitian.

### C. Kerangka Pikiran

Kerangka pikiran untuk menjelaskan variabel penelitian dan indikator-indikator maupun aspek-aspek kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut:

Gambar II.1 Kerangka Pikiran Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.



Sumber: Modifikasi penelitian, 2020.

Berdasarkan kerangka pikir diatas, bahwa penelitian ini berangkat dari perspektif pelayanan. Peneliti melakukan penelitian kualitas pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithmal dkk sebagai dimensi pokok dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu: bukti langsung(*tangibles*), keandalan(*reliability*), daya tanggap(*responsive*), jaminan(*assurance*), perhatian(*emphathy*).

Berdasarkan 5 indikator diatas, maka output dari kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah terlaksananya pelayanan administrasi yang baik.

#### **D. Proposisi Penelitian**

Berdasarkan kerangka pikiran, terdapat suatu proposisi penelitian, yakni: pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dapat dikatakan berkualitas apabila adanya *tangibles, reliability, responsive, assurance, dan emphathy*.

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

Konsep merupakan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau alami. Konsep mempunyai tingkah generasi yang berbeda-beda. Semakin dekat suatu konsep kepada realita, maka semakin dekat konsep itu diukur. Untuk memudahkan penganalisaan dan tidak mengaburkan konsep agar tujuan penelitian dapat tercapai maka penulis merasa

perlu membatasi dan mengoperasionalkan konsep-konsep yang dipakai, konsep-konsep tersebut antara lain:

1. Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
4. Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.
5. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

6. Bukti Langsung (*tangibles*) yang dimaksud dengan bukti langsung adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
7. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
8. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan antusias.
9. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, profesional dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, sehingga pelanggan merasa lebih bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
10. *Empathy*, kedekatan dan kemudahan untuk mencapai sarana layanan dan melakukan hubungan, ramah tamah, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### **F. Operasional Variabel**

Operasional variabel penelitian ini yaitu kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun penjabaran variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel II.2 berikut ini.

Tabel II.2 : Konsep Operasional dan Operasional Variabel.

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penelitian
I	2	3	4
Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Moenir (2005:5)	Kualitas pelayanan administrasi Kependudukan di Desa Pembatang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	<p>a. Bukti langsung (<i>tangibles</i>)</p> <p>b. Keandalan (<i>reliability</i>)</p> <p>c. Daya tanggap (<i>responsive</i>)</p> <p>d. Jaminan (<i>assurance</i>)</p> <p>e. Perhatian (<i>emphathy</i>)</p>	<p>a. Fasilitas Pelayanan</p> <p>b. Kesiapan pegawai</p> <p>a. Kesesuaian kebutuhan dan pelayanan.</p> <p>b. Kecepatan memberikan pelayanan</p> <p>a. Kecepatan memberikan pelayanan</p> <p>b. Ketanggapan memberikan pelayanan.</p> <p>a. Pegetahuan Pegawai.</p> <p>b. Kepastian waktu dan biaya</p> <p>a. perhatian pegawai.</p> <p>b. Kedekatan dan kemudahan</p>

Sumber: Olahan peneliti, 2020.

Pada tabel diatas disebutkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang banyak, salah satunya

pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang Kecamatan pangean Kabupaten Kuantan Singingi diperlukan 5 indikator, yaitu: Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsive*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphathy*).



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, peneliti memilih kualitatif karena dianggap lebih relevan untuk menjawab permasalahan yang ingin dipaparkan oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti berusaha menggambarkan keadaan yang sesungguhnya tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:1). Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Sedangkan menurut Moleong (2008:6) penelitian kualitatif adalah memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

#### B. Lokasi Penelitian

Menurut Usman (2009:41) penetapan lokasi penelitian dimaksudkan untuk membatasi daerah yang diteliti. Penelitian ini berlokasi di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian ini berdasarkan fenomena yang terjadi bahwasanya pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean

KabupatenKuantan Singingi belum terlaksana dengan baik dan jauh dariharapan masyarakat selama ini seperti yang tertera pada latar belakang masalah.

### C. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah mereka yang dianggap memahami betul dan dapat memberikan informasi yang benar berkaitan dengan masalah peneliti. Untuk lebih jelasnya informan dalam penelitian ini dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel. III.1: Informan Penelitian.

No	Nama Informan	Jabatan
1	Jarman Idris	Kepala Desa
2	Deden Supendi	Sekretaris Desa
3	Lismar Hadi	Kaur Pemerintahan
4	Junaidi Mukhlis	Kaur Umum
5	Aswar Anas	Kepala Dusun
6	Indra	Ketua BPD
7	M. Yunus Adam	Tokoh Masyarakat
8	Abasri	Masyarakat
9	Seprianto	Masyarakat

Sumber: Data olahan, 2020

Pada tabel diatas dapat kita lihat daftar nama informan berdasarkan jabatannya yang telah peneliti jumpai dalam penelitian ini. Peneliti menjumpai 9 orang informan yang di anggap dapat memberikan informasi kepada peneliti permasalahan yang telah diteliti.

### D. Teknik Penarikan Informan

Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Metode *purposive sampling* adalah teknik penentuan informan penelitian dengan pertimbangan tertentu, yaitu orang-orang yang terlibat langsung dengan permasalahan yang ingin diteliti.



Snowball sampling adalah teknik penarikan informan penelitian yang awalnya berjumlah sedikit, kemudian sampel ini disuruh memilih orang lain untuk dijadikan sampel. Dalam penelitian ini informan ditetapkan sebanyak 9 orang.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang di peroleh langsung di lapangan dari pihak pertama dalam hal ini responden terpilih sebagai sampel. Adapun data yang diperoleh ialah tentang Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi berupa penelaahnya terhadap dokumen pribadi, resmi kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan (tulisan dan lainnya yang memiliki relevansi dengan fokus permasalahan penelitian). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literatur buku-buku dan data yang dikumpulkan dari sejumlah data yang tersedia secara tertulis yang berupa:

- 1) Sejarah singkat desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi
- 2) Jumlah penduduk desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

- 3) Struktur organisasi desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian. Dalam penelitian ini pengamatan langsung dilakukan terhadap pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

b. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data melalui tatap muka dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan informan. Dalam penelitian ini teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

c. Dokumentasi

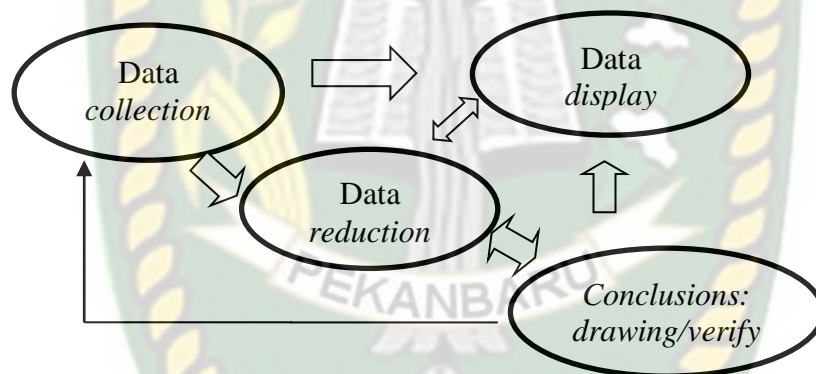
Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan

wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto pada saat melakukan wawancara dengan informan.

### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, Miles and Hiberman (dalam Sugiyono,2015:183) mengemukakan bahwa aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas. Langkah-langkah analisis ditunjukkan pada gambar berikut:

Gambar III.1 Komponen Dalam Analisis Data.



Sumber: Miles dan Huberman(dalam Sugiyono,2015 : 183)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Karena jumlah data cukup banyak maka perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Istilah reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan kemudahan pada peneliti untuk pengumpulan data. Setelah direduksi langkah selanjutnya adalah mendisplay data, display data dapat dilakukan tabel, grafik dan sejenisnya.

Itu sangat diperlukan untuk memudahkan upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan (*conclusion, drawing, verifying*) (Sugiyono, 2015:92-99).



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kecamatan Pangean

Kecamatan Pangean merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Kuantan Singingi yang mempunyai luas wilayah 149,82 km<sup>2</sup> atau sekitar 1,9 % dari keseluruhan luas Kabupaten Kuantan Singingi dengan jumlah penduduk 19.058 jiwa. Ibukota Kecamatan Pangean adalah Pasarbaru yang mempunyai jarak Ibukota Kecamatan Pangean ke ibukota Kabupaten Kuantan Singingi lebih kurang 31 km. Batas-batas wilayah Kecamatan Pangean :

- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Benai
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Hilir
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Hilir Seberang
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Logas Tanah Darat

Kecamatan Pangean pada umumnya beriklim tropis. Kecamatan Pangean terdiri dari 17 desa, yaitu sebagai berikut:

1. Pematang.
2. Padang Kunik.
3. Padang Tanggung.
4. Teluk Pauh.
5. Tanah Bekali.
6. Pulau Deras.
7. Pulau Kumpai.

8. Pulau Tengah.
9. Koto Pangean.
10. Sukaping.
11. Pulau Rengas.
12. Pauh Angit.
13. Rawang Binjai.
14. Pasar Baru Pangean.
15. Pauh Angit Hulu.
16. Sako.
17. Sungai Langsung.

## **B. Gambaran Umum Desa Pematang**

### **1. Sejarah Singkat**

Desa Pematang merupakan salah satu desa yang ada Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Pada mulanya Desa Pematang merupakan bagian dari Desa Padang Kunyit. Namun, dengan seiring berjalannya waktu, masyarakat dan beberapa tokoh pada masa itu, tepatnya pada tahun 1993 bersepakat untuk memisahkan diri dari desa induk dan membentuk desa baru yang diberi nama Pematang. Adapun nama Pematang sendiri dipilih dikarenakan letak geografis desa yang sebagiannya merupakan dataran tinggi, dan menurut bahasa setempat Pematang sendiri berarti Dataran Tinggi.

## 2. Luas Wilayah

Desa Pematang adalah Desa yang terletak di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Luas wilayah Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yaitu pemukiman 2360 Ha, pertanian sawah 300 Ha, perkebunan 350 Ha, perkantoran 0,15 Ha, sekolah 1,5 Ha, jalan 65 Ha, lapangan sepak bola 1,5 Ha. Desa Pematang terdiri dari 3 (tiga) dusun dan memiliki 6 (enam) RT.

## 3. Jumlah Penduduk

Untuk mengetahui jumlah penduduk Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel IV.1 Jumlah Penduduk Desa Pematang Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	550
2	Perempuan	516
<b>Jumlah</b>		<b>1066</b>

Sumber Data: RPJM Desa Pematang 2016-2021.

Berdasarkan Tabel diatas jumlah penduduk menurut jenis kelamin yaitu laki-laki berjumlah 550 jiwa, perempuan berjumlah 516 jiwa dan total jumlah penduduk tersebut yaitu 1066 jiwa dan berjumlah 213 KK. Perkembangan penduduk di desa Pematang bisa dikatakan pesat.

Masyarakat Desa Pematang dalam sosial mereka terdapat banyak kesamaan sosial yang sedemikian rupa sehingga satu sama lainnya memiliki sifat-sifat mengasih dan saling tolong menolong jika ada salah satu masyarakat dapat

musibah atau memerlukan pertolongan lainnya. Mereka juga memiliki tingkat solidaritas yang tinggi sehingga jika ada keperluan individu atau kelompok mereka biasanya melakukan dengan bergotong-royong.

#### 4. Pendidikan

Pendidikan sebagai prioritas utama dalam pembangunan dan perkembangan masyarakat, pendidikan perlu di tunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai, pada umumnya sarana dan prasarana pendidikan yang berupa gedung-gedung sekolah yang ada di wilayah Desa Pematang Kecamatan Pangean mulai dari tingkat PAUD hingga SLTP sederajat telah tersedia, yang di bangun oleh pemerintah. Dalam pembangunan sarana pendidikan ini tidak hanya dengan beberapa kali saja, namun hal itu dilaksanakan secara berkelanjutan. Untuk melihat keadaan pendidikan masyarakat Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel IV.2 Jumlah Sarana Pendidikan Desa Pematang

No	Lembaga Pendidikan	Jumlah
1	PAUD/TK	1
2	SD/MI	1
3	SLTP/MTs	1
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>

Sumber Data: RPJM Desa Pematang 2016-2021.

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa fasilitas-fasilitas pendidikan di Desa Pematang Kecamatan Pangean sudah tergolong cukup baik dalam menunjang pendidikan penduduk. Dalam arti lain dengan tersedianya sarana dan



prasarana pendidikan maka diharapkan masyarakat memiliki pendidikan yang maju dan tidak ketinggalan dengan daerah-daerah lainnya.

Berdasarkan tingkat pendidikan masyarakat Desa Pematang Kecamatan Pangean sudah sangat berkembang hal ini terbukti dengan adanya sebagian dari penduduk yang telah melanjutkan pendidikan keperguruan tinggi keluar daerah seperti di UIR, UNRI dan universitas lainnya.

#### 5. Agama

Sebagaimana halnya pada daerah-daerah lainnya agama adalah merupakan hal yang tidak terpisahkan dari kehidupan penduduk pada umumnya dan salah satu sarana untuk menunjang hal tersebut tidak terlepas dari ketersediaan sarana dan prasarana peribadatan agama. Ditinjau dari agama yang dianut mayoritas masyarakat Desa Pematang kecamatan Pangean beragama Islam. Berikut adalah jumlah tempat ibadah.

Tabel IV.3 Jumlah Sarana Peribadatan Desa Pematang

No	Rumah Ibadah	Jumlah
1	Mesjid	1
2	Musholah/Surau	11
<b>Jumlah</b>		<b>12</b>

Sumber Data: RPJM Desa Pematang 2016-2021.

Berdasarkan Tabel di atas dapatlah digambarkan bahwa agama Islam adalah agama yang dipeluk oleh penduduk secara mayoritas di Desa Pematang Kecamatan Pangean. Bagi masyarakat di Desa Pematang Kecamatan Pangean yang beragama Islam masjid dan surau berfungsi sebagai tempat melakukan ibadah sholat lima waktu, tahlilan, dan tempat mengaji. Keyakinan beragama

Islam di kalangan masyarakat di Desa Pematang Kecamatan Pangean pada hakikatnya telah ditanamkan sejak masa kanak-kanak. Kewajiban belajar mengaji bagi anak-anak yang beragama Islam dilakukan pada malam hari, setelah selesai sholat magrib. Hal ini di sebabkan karena pada siang hari anak-anak pergi ke sekolah.

#### 6. Mata Pencaharian

Harus diakui bahwa tingkat pendidikan mempunyai pengaruh yang cukup banyak dalam menentukan tingkat mata pencarian masyarakat itu sendiri, dimana masyarakat yang tingkat pendidikannya tinggi akan cenderung berbeda dengan masyarakat yang tingkat pendidikannya rendah, lingkungan dan alam pun ikut berperan dalam menentukan karakteristik mata pencarian masyarakat setempat khususnya Desa Pematang yang kondisi alamnya sangat mendukung untuk pertanian dan perkebunan, maka masyarakat cenderung untuk bertani dan berkebun.

Hal ini terbukti dengan banyaknya masyarakat Desa Pematang yang menjadi petani dan berkebun. Untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat Desa Pematang mempunyai berbagai macam usaha, hal ini sesuai dengan profesi dan keahlian masing-masing masyarakat. Masyarakat Desa Pematang mempunyai mata pencaharian yang beraneka ragam seperti petani, pedagang, PNS, guru, bidan/perawat, pensiunan, buruh, jasa persewahan, TNI/POLRI, peternak, sopir, tukang jahit, wiraswasta, pertukangan dan lainnya. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada Tabel berikut:

Tabel IV.3 Jumlah Masyarakat Desa Pematang Berdasarkan Mata Pencaharian

No	Mata Pencaharian	Jumlah
1	Petani	665
2	Pedagang	9
3	PNS	23
4	Tukang	12
5	Guru	28
6	Bidan/Perawat	2
7	TNI/Polri	-
8	Pensiunan	5
9	Sopir	8
10	Buruh	-
11	Jasa Persewahan	3
12	Swasta	45
13	Peternak	150

Sumber Data: RPJM Desa Pematang 2016-2021.

## 7. Pemerintahan Desa

### a. Visi dan Misi Desa Pematang

Visi : Bersatu membangun Desa Pematang yang lebih maju.

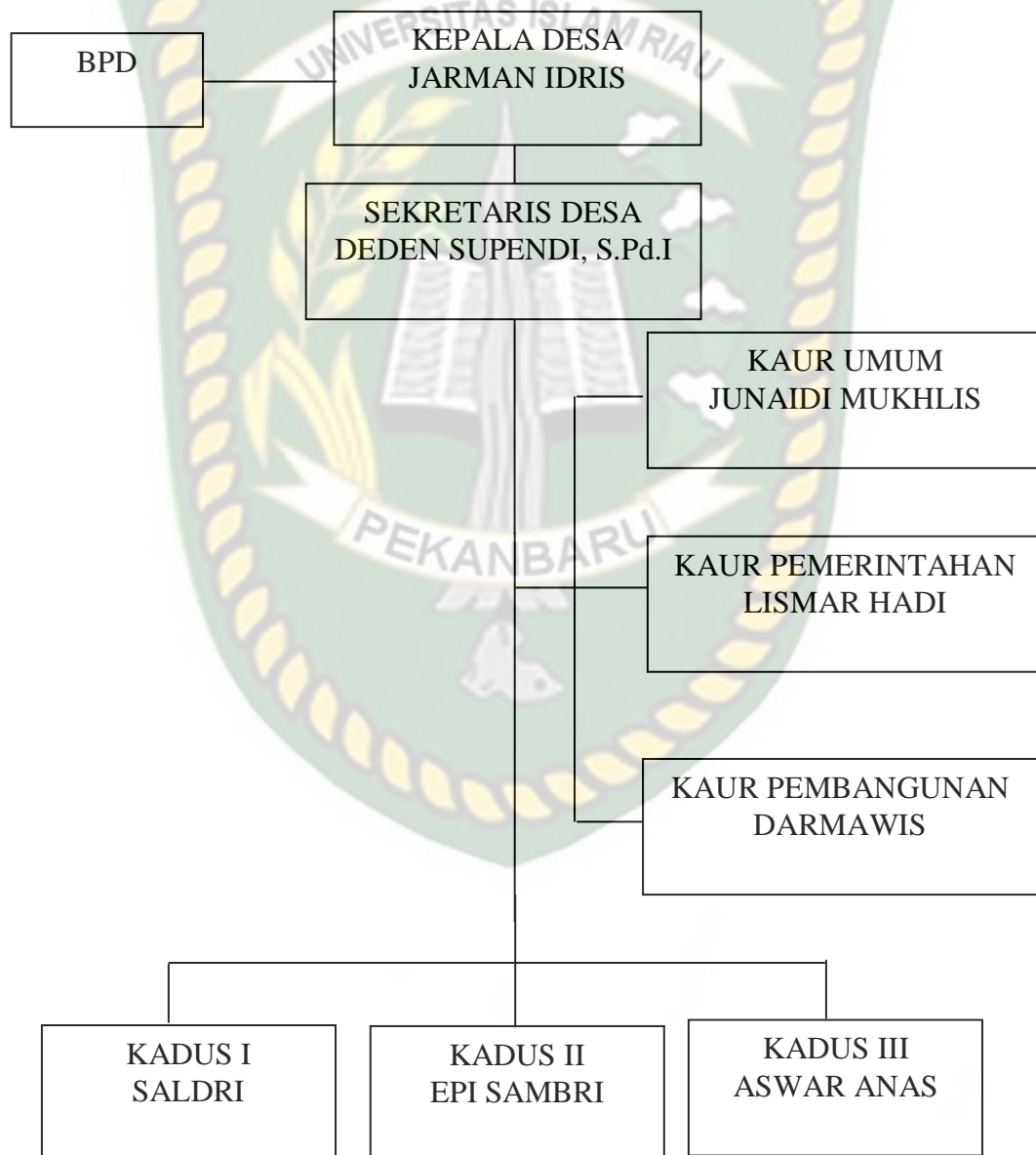
Misi :

1. Bersatu bersama masyarakat memperkuat kelembagaan desa yang ada untuk melayani masyarakat secara optimal.
2. Bersatu bersama masyarakat dan kelembagaan desa menyelenggarakan pemerintahan desa dan melaksanakan pembangunan desa secara partisipatif;
3. Bersatu bersama masyarakat dan kelembagaan masyarakat dalam mewujudkan desa pematang yang aman, tentram dan damai;
4. Bersatu bersama masyarakat dan kelembagaan memberdayakan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### 2. Struktur Organisasi

Desa Pematang dipimpin oleh seorang kepala desa yang dibantu oleh perangkat-perangkatnya dan kepala dusun yang semuanya bekerja sesuai dengan jabatan dan kewenangan yang telah di pangkunya. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada bagan di bawah ini tentang struktur organisasi Desa Pematang:

Gambar IV.1 Struktur Pemerintahan Desa Pematang.



Sumber Data: RPJM Desa Pematang 2016-2021.

### 3. Badan Pemusyawaratan Desa ( BPD)

Adapun anggota Badan Permasyarakatan Desa (BPD) Desa Pematang berjumlah 5 ( lima ) orang, yang terdiri dari:

1. Indra : Ketua
2. Erlisman : Wakil Ketua
3. Darlisman : Bendahara
4. Yohanes Andres : Anggota
5. Defriko : Anggota

#### d. Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintah Desa

##### 1. Kepala Desa

###### a. Kedudukan Kepala Desa

Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

###### b. Tugas Kepala Desa.

Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat.

###### c. Wewenang Kepala Desa

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Desa mempunyai wewenang sebagai berikut:

- 1) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD
- 2) Mengajukan rancangan peraturan desa;

- 3) Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD;
- 4) Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APBDesa untuk dibahas bersama BPD;
- 5) Membina kehidupan masyarakat desa;
- 6) Membina perekonomian desa;
- 7) Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif;
- 8) Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 9) Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

d. Kewajiban Kepala Desa

- 1) Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- 2) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- 3) Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat;
- 4) Melaksanakan kehidupan demokrasi;
- 5) Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme

- 6) Menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa;
- 7) Mentaati dan menegakkan seluruh peraturan perundang-undangan;
- 8) Menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik

e. Fungsi Kepala Desa

- 1) Pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa;
- 2) Pelaksanaan urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul desa;
- 3) Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang diserahkan pengaturannya kepada desa;
- 4) Pelaksanaan tugas pembaharuan;
- 5) Pelaksanaan urusan pemerintahan lainnya.

Kepala Desa juga mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa kepada Bupati melalui Camat 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, memberikan laporan keterangan pertanggungjawaban kepada BPD, serta menginformasikan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa kepada masyarakat.

## 2. Sekretariat Desa

### a. Kedudukan

- 1) Sekretariat Desa berkedudukan sebagai unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa.

2) Sekretariat Desa sebagaimana dimaksud dipimpin oleh Sekretaris Desa yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Desa.

3) Sekretaris Desa dalam melaksanakan tugas dibantu oleh kepala-kepala urusan.

b. Tugas Sekretaris Desa

Sekretaris Desa mempunyai tugas membantu Kepala Desa dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa.

c. Fungsi Sekretaris Desa

- 1) Pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan desa;
- 2) Pelaksanaan urusan keuangan desa;
- 3) Pelaksanaan urusan perencanaan;
- 4) Pelaksanaan urusan tata usaha;
- 5) Penyusunan rancangan peraturan desa, peraturan kepala desa, dan rancangan keputusan Kepala Desa.

3. Kaur Pemerintahan

a. Kedudukan Kaur Pemerintahan unsur pelaksana teknis yang membantu Kepala Desa di bidang pemerintahan desa. Kaur pemerintahan berkedudukan di bawah Kepala Desa dan bertanggung jawab kepada Kepala Desa.

b. Tugas Bagian Pemerintahan

- 1) Merencanakan;
- 2) Melaksanakan;



3) Monitoring dan evaluasi yang meliputi ketentraman dan ketertiban masyarakat desa;

4) Kependudukan;

5) Pertanian;

6) Pembinaan sosial politik.

c. Fungsi Kaur Pemerintahan

1) Pelaksanaan pemeliharaan ketentraman dan ketertiban desa;

2) Pelaksanaan administrasi kependudukan;

3) Pelaksanaan administrasi pertanian;

4) Pelaksanaan kegiatan pembinaan sosial politik;

5) Penyusunan laporan pelaksanaan tugas

4. Kaur Umum

a. Kedudukan Kaur Umum adalah unsur pelaksana teknis lapangan yang membantu tugas Kepala Desa dalam bidang kesejahteraan rakyat. Kaur umum berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Desa.

b. Tugas Kaur Umum melaksanakan, monitoring dan evaluasi kegiatan kemasyarakatan meliputi keagamaan, nikah, talak, cerai, dan rujuk, sosial, pendidikan, kebudayaan, pemuda dan olahraga, perempuan, kesehatan masyarakat, dan kesejahteraan keluarga.

c. Fungsi Kaur Umum.

1) Pelaksana kegiatan kemasyarakatan;

- 2) Pembinaan keagamaan dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;
  - 3) Pelayanan administrasi nikah, talak, cerai, dan rujuk
  - 4) Pembinaan kegiatan di bidang sosial;
  - 5) Pembinaan kegiatan di bidang pendidikan dan kebudayaan;
  - 6) Pembinaan kegiatan di bidang pemuda dan olahraga, dan pemberdayaan perempuan;
  - 7) Penyusunan laporan pelaksanaan tugas;
  - 8) Penyusunan laporan pelaksanaan tugas
5. Kaur Pembangunan
- a. Kedudukan Kaur Pembangunan adalah unsur pelaksana teknis lapangan yang membantu tugas Kepala Desa dalam bidang pembangunan. Kaur Pembangunan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Desa.
  - b. Tugas Kaur Pembangunan merencanakan, melaksanakan, monitoring dan evaluasi pembangunan desa yang meliputi pembangunan sarana dan prasarana desa, perekonomian masyarakat desa dan sumber pendapatan desa.
  - c. Fungsi Kaur Pembangunan
    - 1) Perencanaan program pembangunan desa;
    - 2) Peningkatan sarana dan prasarana desa;
    - 3) Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kegiatan di bidang pertanian, kehutanan, perindustrian, perdagangan,

koperasi, usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah, pertambangan dan energi, serta lingkungan hidup;

4) Penyusunan laporan pelaksanaan tugas

#### 6. Badan Permusyawaratan Desa

Badan Permusyawaratan Desa atau disingkat dengan BPD berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Desa. Anggota BPD adalah wakil dari masyarakat desa terkait berdasarkan keterwakilan wilayah yang ditetapkan secara musyawarah dan mufakat atau pemilihan. Masa jabatan anggota BPD adalah enam tahun dan dapat diangkat atau diusulkan kembali untuk satu kali masa jabatan berikutnya. BPD berfungsi menetapkan peraturan desa bersama Kepala Desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat, serta pengawasan.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis data kualitatif adalah proses menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan dan sebagainya. Analisis data merupakan suatu cara pengelolaan data yang telah penulis peroleh selama melakukan kegiatan penelitian dilapangan. Analisis data yang dimaksudkan untuk membuktikan keterangan empiris yang dikemukakan penulis.

#### A. Identitas Informan.

Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti berdasarkan fakta lapangan, informasi diperoleh dari beberapa informan yang telah ditetapkan sebelum penelitian. Adapun identitas informan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel V.1: Identitas Informan.

NO	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN	UMUR
1	JARMAN IDRIS	Kepala Desa	SMP	45
2	DEDEN SUPENDI	Sekretaris Desa	S1	35
3	LISMAR HADI	Kaur Pemerintahan	SMA	40
4	JUNAIDI MUKHLIS	Kaur Umum	SMP	40
5	ASWAR ANAS	Kepala Dusun	SMP	42
6	INDRA	Ketua BPD	SMA	47
7	M.YUNUS ADAM	Tokoh Masyarakat	SMP	49
8	ABASRI	Masyarakat	SMA	43
9	SEPRIANTO	Masyarakat	SD	28

Sumber: Data olahan, November 2020.

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat indentitas setiap informan yang penulis jumpai dalam penelitian ini. Adapun jabatan dari setiap informan antara lain, yaitu terdiri dari: Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Umum, Kaur Pemerintahan, Ketua BPD, Tokoh Masyarakat, dan 2 orang masyarakat, dalam penelitian ini para informan rata-rata memiliki latar belakang pendidikan tamatan SMP (Sekolah Menengah Pertama) dan berusia rata-rata 40 tahun ke atas.

Penelitian dilakukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi kurang lebih 2 minggu. Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

## **B. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.**

Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sebagai instansi pemerintah daerah yang mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi saat ini, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Pasolong, 2011:135) yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*) serta empati (*emphaty*).

### **1. Bukti Fisik (*Tangible*)**

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat. Dimensi *tangible* yaitu bukti langsung (*tangible*) merupakan penampilan fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan pelayanan dan media komunikasi pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) dalam menunjang pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Jarman Idris Selaku Kepala Desa Pematang mengenai fasilitas fisik yang digunakan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menyatakan:

*“Fasilitas fisik di desa pematang ini tidak memadai, seperti kita belum memiliki kantor dan perlatan lainnya seperti laptop, hal ini yang menyebabkan semua pelayanan administrasi kependudukan di tangani sendiri oleh Sekdes. Karena semua pelayanan dilaksanakan di rumah sendiri” (Wawancara Jarman idris, Kepala Desa Pematang, senin, 14 September 2020, 19:30, rumah Kades).*

Berdasarkan wawancara di atas dengan Bapak Kepala Desa, diketahui bahwa Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sampai saat ini belum memiliki kantor desa sebagai pusat pemerintahan dan pelayanan publik di desa. Dengan kondisi ini tentunya pemerintah desa akan kesulitan melayani warga. Selama ini proses pelayanan administrasi khususnya pelayanan

administrasi kependudukan dilaksanakan di rumah pribadi Kepala Desa, sehingga menimbulkan dampak yang beragam pada pemerintahan maupun pada masyarakat desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, seperti dalam hal pelayanan terhadap masyarakat akan terhambat dan tidak berjalan secara maksimal.

Demikian juga yang disampaikan oleh Deden Supendi selaku Sekretaris Desa Pematang mengenai fasilitas fisik yang digunakan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menyatakan:

*“Fasilitas fisik seperti kantor desa kita belum punya. Namun kami berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, pada saat mereka membutuhkan. Tentu ada kendala-kendala, tapi kami akan berusaha maksimal dalam memberikan pelayanan”* (Wawancara Deden supendi, Sekretaris Desa Pematang, Selasa, 15 September 2020, 19:30, rumah Sekdes).

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik tidak memadai karena desa pematang sampai saat ini belum memiliki Kantor. Fasilitas penunjang layanan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi hanya memiliki 1 (satu) unit laptop, 1 (satu) unit printer yang terdapat di rumah sekretaris desa.

Selanjutnya wawancara dengan Lismar Hadi selaku Kaur pemerintahan, beliau menuturkan terkait peralatan yang digunakan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, adalah sebagai berikut:

*“Peralatan yang digunakan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan masih sangat minim. Selain kita tidak memiliki kantor, peralatan pelayanan yang tersedia juga tidak memadai”* (Wawancara Lismar Hadi, kaur pemerintahan Pematang, Rabu, 16 September 2020, 19:30, rumah Kaur pemerintahan).

Berdasarkan wawancara di atas bersama Lismar Hadi selaku Kaur Pemerintahan dapat disimpulkan bahwa peralatan yang digunakan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat desa pematang masih sangat minim, haal itu dapat dilihat dari tidak adanya kantor desa.

Lebih lanjut berdasarkan wawancara dengan Junaidi Mukhlis selaku Kaur umum, terkait peralatan yang digunakan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, mengatakan:

*“Peralatan penunjang pelayanan administrasi kependudukan sangat minim. Sehingga kinerja pemerintahan desa dalam bidang pelayanan kepada masyarakat akan menjadi terhambat” (Wawancara Junaidi mukhlis, Kaur umum Pematang, Rabu, 16 September 2020, 20:00, rumah Junaidi mukhlis).*

Berdasarkan wawancara diatas peralatan penunjang untuk pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang belum memadai sehingga mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat. Sebuah pelayanan yang berkualitas tentunya tidak dapat terlaksanan tanpa peralatan penunjang yang memadai.

Aswar Anas sebagai Kepala Dusun juga mengungkapkan sebagai berikut terkait dengan fasilitas yang belum memadai:

*“Terkait dengan sarana dan prasarana sampai saat ini masih belum memadai dengan baik untuk kebutuhan masyarakat maupun untuk pelaksana kerja. Seperti kantor belum ada, faslitas lain yang tersedia juga tidak memadai” (Wawancara Aswar Anas, Kepala dusun Pematang, Rabu, 16 September 2020, 21:00, rumah Aswar anas).*



Dari hasil wawancara diatas bersama salah satu Kepala Dusun di Desa Pematang dapat dilihat bahwa sarana prasarana yang dibutuhkan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat belum terpenuhi dengan baik, hal ini dibuktikan dengan belum tersedianya gedung perkantoran. Sehingga membuat aktivitas pelayanan menjadi terhambat.

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Abasri sebagai pengguna layanan, menyatakan:

*“Menurut saya, peralatan penunjang pelayanan administrasi kependudukan tidak memadai” (Wawancara Abasri, Masyarakat Pematang, Kamis, 17 September 2020, 19:30, rumah Abasri).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan salah satu masyarakat sebagai pengguna layanan di desa pematang yaitu Bapak Abasri dapat kita lihat bahwa gedung perkantoran dan peralatan penunjang lainnya yang dibutuhkan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan belum bisa dikatakan memadai, karena belum adanya Kantor Desa.

Kemudian wawancara dengan Seprianto selaku pengguna layanan, beliau menuturkan terkait peralatan yang digunakan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, sebagai berikut:

*“Peralatan yang digunakan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan menurut saya tidak memadai, kantor juga tidak ada. Jika kita membutuhkan pelayanan, kita harus datang ke rumah kepala desa atau kerumah sekdes langsung” (Wawancara Seprianto, Masyarakat Pematang, Kamis, 17 September 2020, 20:00, kedai kopi Seprianto).*

Dari hasil wawancara di atas dengan Seprianto yang juga salah satu pengguna layanan di desa pematang terutama pelayanan administrasi kependudukan, dapat

kita lihat bahwa fasilitas yang pelayanan di desa pematang tidak memadai dan tidak memiliki kantor desa, sehingga pelayanan dilakukan di rumah pribadi Kepala Desa dan Sekretaris Desa.

Selain perangkat desa dan masyarakat, penulis juga melakukan wawancara dengan Indra selaku ketua BPD, beliau membenarkan bahwa sarana prasarana dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang belum memadai, sebagai berikut:

*“ Kalau masalah fasilitas kita semua tahu bahwa desa pematang belum memiliki kantor desa dan hanya memiliki satu unit laptop yang saat ini berada di rumah Sekretaris Desa, yang pastinya menjadi faktor terhambatnya pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara Indra, Ketua BPD Pematang, Rabu, 16 september 2020, 20:30, rumah Ketua BPD)*

Mengacu pada hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pemerintah desa dalam menjalankan tugas sebagai penyedia layanan di desa masih terhambat karena kurangnya fasilitas. Fasilitas yang baik dan memadai adalah salah satu ciri dari sebuah pelayanan yang berkualitas, karenan tanpa adanya fasilitas yang baik tentunya para penyedia layanan dan pengguna layanan akan mengalami hambatan.

Kemudian M.Yunus Adam selaku tokoh masyarakat juga mengungkapkan demikian:

*“Fasilitas yang digunakan pemerintah desa memang masih kurang, salah satunya kantor desa” (Wawancara M Yunus Adam, tokoh masyarakat, Jumat, 18 september 2020, 20:00, rumah M yunus adam)*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan M Yunus Adam selaku tokoh masyarakat dapat dilihat bahwa fasilitas yang digunakan oleh pemerintah desa dalam proses pelayanan administrasi kependudukan masih kurang, hal ini

dibuktikan dengan tidak adanya kantor desa. Sehingga menghambat kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Kantor Desa sejatinya tidak sekadar menunjuk pada bangunan yang berdiri di atas sebidang tanah. Lebih dari itu, kantor desa adalah tempat dimana organisasi manusia mengurus, mengatur, dan melayani masyarakat desa. Maka dapat dikatakan Kantor Desa adalah pusat pemerintahan dan pelayanan publik di desa dan tempat di mana warga dengan pemimpin desa, dari Kepala Desa hingga Aparat Desa, berinteraksi. Namun faktanya Desa Pematang belum memiliki Kantor Desa. Proses pelayanan administrasi khususnya pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan di rumah pribadi Kepala Desa dan Sekretaris Desa.

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan terhadap beberapa informan (narasumber) baik penyedia layanan maupun pengguna layanan diketahui bahwa Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sampai saat ini belum memiliki kantor desa sebagai pusat pemerintahan dan pelayanan publik di desa. Dengan kondisi ini tentunya pemerintah desa akan kesulitan melayani warga.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan selama ini proses pelayanan administrasi khususnya pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan di rumah pribadi Kepala Desa atau aparat desa yang lain diantaranya Sekretaris Desa, sehingga menimbulkan dampak yang beragam pada pemerintahan maupun pada masyarakat desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, seperti dalam hal pelayanan terhadap masyarakat akan terhambat dan tidak berjalan secara maksimal. Jadi dapat ditarik kesimpulan

bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi pada *tangible* tidak memadai dan terdapat beberapa kekurangan terkait dengan fasilitas-fasilitas pendukung yang dibutuhkan. Fasilitas gedung belum ada, peralatan yang digunakan juga tidak memadai. Sehingga dalam memberikan pelayanan akan menjadi terhambat.

Berdasarkan hasil dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti memperoleh data bahwa peneliti melakukan pengamatan terkait *tangible* (bukti langsung) dan fasilitas pendukung lainnya. Bahwa benar yang dikatakan oleh pemerintah desa (penyedia layanan) dan masyarakat (pengguna layanan) bahwa Desa Pematang belum memiliki fasilitas perkantoran atau Kantor Desa. Fasilitas lainya seperti, printer, komputer juga tidak memadai dan masih kurang.

## 2. **Kehandalan (*Reliability*)**

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Jarman Idris Selaku Kepala Desa Pematang mengenai kemampuan aparat desa memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik, beliau menyatakan:

*“Terkait kemampuan dan kehandalan, saya rasa kami masih ada beberapa kekurangan. Untuk pelayanan administrasi kependudukan memang ditangani sendiri oleh sekretaris desa, karena aparat desa yang lain tidak mahir dalam mengoperasikan laptop, tetapi Kami selalu berusaha untuk bekerja dan memberikan yang terbaik kepada masyarakat” (Wawancara*

*Jarman idris, Kades Pematang, Senin, 14 September 2020, 19:30, rumah Kades).*

Berdasarkan wawancara diatas dengan Bapak Kepala Desa menunjukkan bahwa *reliability* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan masih kurang baik, karena banyak aparat desa yang tidak bisa mengoperasikan laptop.

Selanjutnya wawancara penulis dengan Deden Supendi selaku Sekretaris Desa Pematang mengenai kemampuan aparat desa memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik, beliau menyatakan:

*“Kalau masalah kemampuan, saya rasa para aparat desa sudah cukup baik. Karena sejauh ini belum juga ada keluhan masyarakat terkait kemampuan aparat desa meskipun memang pelayanan administrasi kependudukan saya sebagai sekdes menangani sendiri karena aparat desa yang lain kurang mahir dalam menggunakan laptop” (Wawancara Deden supendi, Sekdes Pematang, Selasa,15 September 2020, 19:30, rumah Sekdes).*

Dari hasil wawancara diatas bersama Bapak Sekretaris Desa dapat dikatakan bahwa kemampuan para aparat desa sudah cukup baik, karena sejauh ini belum ada keluhan dari masyarakat yang mengeluhkan kurangnya kemampuan aparat desa dalam proses pelayanan di desa khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

Aswar Anas sebagai Kepala Dusun juga mengungkapkan sebagai berikut terkait dengan kemampuan aparat desa memberikan pelayanan administrasi kependudukan:

*“Pemerintah desa Pematang menurut penilaian saya sudah mengedepankan prinsip kesederhanaan dan keterbukaan. Hal ini didasarkan pada semangat pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan yang tidak merepotkan masyarakat dan memberikan rasa*

*nyaman bagi masyarakat Pematang” (Wawancara Aswar Anas, Kadus Pematang, Rabu, 16 September 2020, 21:00, Rumah Aswar anas).*

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Aswar Anas selaku Kepala Dusun di Desa Pematang dapat kita lihat bahwa pemerintah desa mengedepankan prinsip kesederhanaan dan keterbukaan. Tujuan dari itu semua pastinya untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kemudian Lismar Hadi selaku Kaur Pemerintahan juga mengungkapkan hal sama, yaitu sebagai berikut:

*“Menurut saya, kemampuan aparat desa memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik, dan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat” (Wawancara Lismar Hadi, Kaur Pemerintahan Pematang, Rabu, 16 September 2020, 19:30, rumah Lismar Hadi).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Bapak Lismar Hadi selaku Kaur Pemerintahan di dapat dilihat bahwa kemampuan aparat desa sebagai pemberi layanan kepada masyarakat sudah cukup baik, hal itu dapat di buktikan dengan keberhasilan aparat desa memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan atau yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selanjutnya wawancara dengan Jumaidi Mukhlis selaku Kaur Umum, ia menyatakan :

*“Kemampuan para aparat desa dalam melayani masyarakat saya rasa sudah cukup baik, karena bapak kepala desa selalu menekankan kepada kami harus selalu memberikan yang terbaik untuk masyarakat dan kami sebagai bawahan pastinya menuruti setiap perintah kepala desa apalagi itu untuk kepentingan masyarakat” (Wawancara Junaidi Mukhlis, Kaur Umum Pematang, Rabu, 16 September 2020, 20:00, rumah Junaidi Mukhlis)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan Bapak Kaur Umum Junaidi Mukhlis, dapat dilihat bahwa aparat desa sudah mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan baik. Karena setiap aparat desa di perintahkan oleh Bapak Kepala Desa untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

Kemudian wawancara penulis dengan Indra selaku ketua BPD, beliau menyatakan:

*“Kalau menurut saya, aparat desa sudah mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik kepada masyarakat. Karena selama ini aparat desa mampu menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat” (Wawancara Indra, Ketua BPD Pematang, Rabu, 16 September 2020, 20:30, rumah Indra).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan Bapak Ketua BPD dapat menunjukkan bahwa reliability adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat sudah lumayan baik karena petugas dapat dengan cepat dalam mengurus dan menyelesaikan surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Selanjutnya wawancara dengan M.Yunus Adam selaku tokoh masyarakat, menyatakan:

*“Menurut saya cukup handal, mereka mampu mengurus administrasi dengan baik. Menggunakan komputer dan labtop. Juga bisa langsung diprint, jadi gak harus lama-lama menunggu” (Wawancara M Yunus A, Tokoh masyarakat Pematang, Jumat, 18 September 2020, Rumah M Yunus A).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan M Yunus Adam, dapat digambarkan bahwa dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang aparat desa sudah cukup handal dalam aspek reliability. Hal itu

dibuktikan dengan kemampuan aparat desa dalam mengoperasikan komputer dan laptop sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan.

Selanjutnya wawancara dengan Abasri selaku pengguna pelayanan, menyatakan:

*“Menurut saya, sudah cukup bagus, walaupun terkadang masih menunggu karena tidak ada ditempat, tapi bisa kita telpon. Kalau mengurus surat cepat kok, gak lama” (Wawancara Abasri, Masyarakat Pematang, Kamis, 17 September 2020, 19:30, rumah Abasri).*

Dari hasil wawancara diatas dengan salah satu pengguna layanan di desa pematang yaitu bapak Abasri dapat menggambarkan bahwa aparat desa sudah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Karena apabila aparat desa tidak ada di tempat bisa dihubungi lewat telepon dan dalam pengurusan administrasi pendudukan juga tidak memakan waktu yang lama atau tergolong cepat.

Kemudian wawancara dengan Seprianto terkait dengan kemampuan aparat desa, sebagai berikut :

*“Kalau masalah kemampuan, saya rasa cukup baik dan handal. Aparat desa tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung, bisa juga lewat telepon, lalu kemudian bisa mintak buat surat menyurat yang kita butuhkan. Contohnya mau bikin surat pengantar KTP, tinggal telpon saja, apabila suratnya sudah selesai biasanya mereka langsung menghubungi untuk memberitahu bahwa surat tersebut sudah bisa di ambil ke rumah Kades atau Sekdes” (Wawancara Seprianto, Masyarakat, Kamis, 17 September 2020, 20:00, kedai kopi Seprianto)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Seprianto dapat dilihat bahwa kemampuan aparat desa dalam melayani masyarakat sudah cukup handal, hal itu dapat dilihat dari pernyataan Seprianto di atas, beliau merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat desa dalam melayani masyarakat. Karena



aparatus desa juga tidak segan-segan melayani masyarakat yang tidak sempat datang secara langsung atau hanya lewat media telepon saja. Dan itu memberi kepuasan kepada masyarakat.

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas tidak akan terlaksana apabila tidak didukung dengan kehandalan dan keterampilan pegawai karena kehandalan adalah salah satu yang terpenting untuk mengetahui suatu pelayanan yang diberikan tersebut berkualitas atau tidaknya. Meskipun tidak satupun dari aparat desa Pematang yang memiliki latar belakang pendidikan Ilmu Pemerintahan setiap aparat desa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup baik dalam melaksanakan tugasnya dalam menjalankan roda pemerintahan di desa pematang, salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Setiap aparat desa juga sudah mengetahui fungsi dan tugas masing-masing, salah satunya menjadi pelayan yang baik bagi masyarakat Desa Pematang.

Wawancara diatas menunjukkan bahwa *reliability* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan cukup baik karena para petugas sudah handal dalam mengurus administrasi kependudukan yang

dibutuhkan masyarakat, para petugas juga menggunakan fasilitas pendukung layanan seperti komputer dan printer.

Bapak Jarman Idris selaku Kepala Desa juga menekankan kepada bawahannya untuk berkerja dengan profesional dan harus bekerja dengan sebaik-baiknya atau dengan semangat yang tinggi untuk kepentingan masyarakat, demikian juga dengan Aswar Anas yang mengatakan bahwa pemerintah desa bekerja dengan semangat yang tinggi dalam melayani masyarakat.

Deden Supendi selaku Sekretaris desa juga menjelaskan bahwa terkait keterampilan aparat desa selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat, pernyataan ini juga didukung dengan pernyataan Ketua BPD yang menyebutkan bahwa sejauh ini aparat desa mampu menyelesaikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan. Dan Seprianto sebagai pengguna layanan juga mengungkapkan bahwa kehandalan pemerintah desa sudah cukup baik dalam melayani masyarakat.

Sebelum proses wawancara berlangsung, peneliti terlebih dahulu melakukan beberapa kali observasi terkait kehandalan aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hasil yang peneliti dapatkan dalam beberapa kali observasi tersebut adalah pengetahuan aparat desa sudah tergolong cukup baik khususnya sekretaris desa, karena hanya beliau yang bisa atau mahir dalam menggunakan laptop dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang.

Pada beberapa kali observasi, wawancara, dan dokumentasi tentang pengetahuan aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi

kependudukan, peneliti melihat khususnya sekretaris desa sudah cukup memiliki pengetahuan dalam memberikan pelayanan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan sudah cukup mahirnya sekretaris desa menggunakan peralatan elektronik seperti laptop memberikan pelayanan yang dibutuhkan.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Ketanggapan atau *responsiviness* aparat desa Pematang Kecamatan Pangean sangat berhubungan dengan aspek kesiapan aparat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kesiapan aparat desa Pematang Kecamatan Pangean dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan.

Pada penelitian ini untuk mengetahui tentang respon aparat desa terhadap masyarakat saat menanggapi keluhan maupun disaat masyarakat mengalami kesulitan mengurus administrasi kependudukan. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan masyarakat yang mempunyai keluhan. Selain itu peneliti melakukan observasi beberapa kali pada waktu yang berbeda.

Berdasarkan wawancara dengan Abasri selaku pengguna pelayanan, menyatakan:

*“Sebnarnya respon aparat desa itu cukup baik, hanya saja mungkin karna mereka juga ada urusan lain makanya kadang tidak ada ditempat ketika masyarakat memerlukan pelayanan administrasi dan lain-lain, tapi walaupun demikian bisa dihubungi lewat telepon, aparat desa juga berpesan tidak usah sungkan untuk menghubungi mereka lewat telepon apabila memang ada kepentingan” (Wawancara Abasri, Masyarakat, Kamis, 17 September 2020, 19:30, rumah Abasri).*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Abasri dapat dilihat bahwa respon aparat desa kepada masyarakat sudah cukup baik, apabila aparat desa sedang tidak ada para pengguna layanan bisa langsung menghubungi lewat telepon, karena aparat desa juga berpesan apabila mereka tidak ada ditempat ketika masyarakat memerlukan pelayanan, masyarakat tidak perlu sungkan-sungkan untuk menghubungi lewat telepon.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Deden Supendi selaku Sekretaris Desa terkait indikator daya tanggap atau responsive, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

*“Kita akan respon setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Jika ada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan, kami akan membantu menjelaskan kepada masyarakat sampai benar-benar paham mengenai proses pelayanan dan syarat-syarat administratif yang harus dipenuhi” (Wawancara Deden supendi, Sekdes Pematang, Selasa 15 September 2020, 19:30, rumah Sekdes).*

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa aparat desa Pematang sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat serta sudah menunjukkan sikap peduli saat merespon masyarakat sehingga aparat desa Pematang Kecamatan Pangean dalam hal ketanggapan kepada masyarakat sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yaitu tanggap, cepat dan ramah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Jarman Idris selaku Kepala Desa Pematang mengenai daya tanggap atau respon aparat terhadap masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, beliau menyatakan:

*“ Kami selalu merespon dengan cukup baik jika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, khususnya pelayanan administrasi*

*kependudukan ” (Wawancara Jarman idris, Kades Pematang, Senin 14 September 2020, 19:30, rumah Kades).*

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa respon aparat desa sudah sangat baik karena memberikan kemudahan dan bersedia membantu masyarakat yang merasa kesulitan. Aparat desa bersedia memberikan informasi tentang persyaratan pengurusan administrasi kependudukan. Aparat desa memberikan pelayanan secara ikhlas kepada semua masyarakat yang membutuhkan dan membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Pematang.

Untuk memperkaya data peneliti wawancara dengan Junaidi Mukhlis selaku Kaur Umum berkaitan daya tanggap atau respon aparat terhadap masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, beliau menjelaskan:

*“Selama ini, kami sudah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi. Tetapi namanya masyarakat berbeda-beda pemikirannya, ada yang puas ada juga yang belum. Kalaupun masyarakat kurang puas biasanya ada yang menyampaikan langsung keluhannya kepada saya” (Wawancara Junaidi Mukhlis, Kaur umum, Rabu 16 September 2020, 20:00, rumah Junaidi Mukhlis).*

Berdasarkan wawancara di atas dengan Junaidi Mukhlis sebagai kaur umum di Desa Pematang, setiap masyarakat memiliki pendapat yang berbeda tentang respon dan daya tanggap masyarakat dan mereka yang kurang puas biasanya langsung menyampaikan keluhan-keluhan mereka kepada aparat desa sebagai bahan evaluasi bagi aparat desa.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Lismar Hadi selaku Kaur Pemerintahan, diperoleh informasi bahwa:

*“Menurut saya, kami sudah merespon dan menanggapi dengan baik setiap masyarakat yang memiliki keperluan taerkait pelayanan. Kami selalu*

*bersedia jika dibutuhkan baik jam kerja maupun tidak, namanya tanggung jawab harus ikhlaslah dalam mengerjakannya” (Wawancara Lismar Hadi, Kaur Pemerintahan Pematang, Rabu, 16 September 2020, 19:30, rumah Lismar Hadi).*

Dari hasil wawancara bersama aparat Desa sebagai penyedia layanan, berkaitan dengan daya tanggap atau respon untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dalam pengurusan administrasi kependudukan di desa Pematang sudah cukup baik, karena pemerintah Desa sudah membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Pemerintah desa juga membantu masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan, tetapi tidak memiliki waktu luang dengan beberapa pertimbangan karena kesibukan masyarakat itu sendiri.

Kemudian wawancara dengan Seprianto selaku pengguna pelayanan, menyatakan:

*“ Saya biasanya kalau ada yang mau diurus datang atau menghubungi Sekretaris Desa langsung. Saya juga kerja sebagai buruh tani, jarang di rumah paling sore baru balik. Gak sempat juga kalau urus. Saya biasa minta bantuan aparat desa yang ada saja. Pemerintah desa sudah memberikan kemudahan kepada saya” (Wawancara Seprianto, masyarakat, Kamis 17 September 2020, 20:00, kedai kopi Seprianto).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan salah satu masyarakat pengguna layanan di Desa Pematang yaitu Seprianto, dapat dilihat bahwa aparat desa selaku penyedia layanan juga bersedia membantu masyarakat yang tidak sempat datang secara langsung untuk mengurus kebutuhan administrasi, contohnya Seprianto, yang dibantu oleh aparat desa karena tidak sempat datang mengurus secara langsung.

Berdasarkan wawancara dengan Aswar Anas selaku Kepala Dusun, menyatakan:

*“Menurut saya, pelayanan di desa Pematang untuk urus surat pengantar pembuatan KTP, Akta Kelahiran, dan surat lainnya sudah baik. Juga mudah ngurusnya, karna kami selaku aparat desa selalu memberikan kemudahan pada masyarakat dalam urusan pelayanan” (Wawancara Aswar Anas, Kadus Pematang, Rabu 16 September 2020, 21:00, rumah Aswar Anas).*

Berdasarkan wawancara di atas dengan Aswar Anas selaku Kepala Dusun di Desa Pematang dapat dilihat bahwa pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang tergolong mudah dan sederhana. Hal itu dapat ditunjukkan dengan kesiapan aparat desa untuk membantu jika masyarakat mengalami kesulitan.

Demikian juga yang di sampaikan pada saat wawancara dengan M. Yunus Adam sebagai tokoh masyarakat, beliau menyampaikan bahwa:

*“Untuk urus surat biasanya saya langsung datang kerumah kepala desa atau sekdes, lalu kemudian menyampaikan atau menjelaskan maksud dan tujuan saya datang. Sejauh ini aparat desa merespon dengan cukup baik” (Wawancara M Yunus Adam, Tokoh masyarakat, Jumat 18 September 2020, 20:00, rumah M Yunus adam).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan M Yunus Adam selaku tokoh masyarakat dapat disimpulkan bahwa sejauh ini aparat desa memberikan respon yang baik kepada masyarakat, sehingga hal itu memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat yang datang untuk keperluan masing-masing. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan M Yunus Adam yang juga pernah merasakan respon atau daya tanggap yang diberikan oleh aparat desa dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil wawancara diatas di perkuat oleh pernyataan Indra selaku ketua BPD, beliau menyatakan :

*“Saya menilai stiap aparat desa sudah memberikan respon nyang baik terhadap masyarakat, karena aparat desa dan masyarakat disini semuanya berhubungan baik”(Wawancara Indra, ketua BPD Pematang, Rabu 16 september, 20:30, rumah Indra)*

Wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa *responsive* aparat desa Pematang sudah sangat baik karena masyarakat merasa puas dengan pelayanan pemerintah desa dalam mengurus administrasi kependudukan. Masyarakat dapat memperoleh informasi dengan jelas dari perangkat desa dan masyarakat dibantu mengurus administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, aparat Desa tidak hanya melayani masyarakat pada saat jam kerja saja bahkan juga saat diluar jam kerja, karna aaparat desa tahu sebagian besar masyarakat tidak punya waktu luang dalam mengurus keperluan administrasi kependudukan pada pagi hingga sore hari karena masyarakat harus bekerja untuk keperluan sehari-hari. Oleh karena itu aparat desa berkomitmen untuk tetap melayani masyarakat pada saat diluar jam kerja.

Kepala Desa mengatakan bahwa aparat desa selalu merespon dengan baik apabila ada masyarakat yang memerlukan pelayanan, hal itu diperkuat oleh penryataan M Yunus Adam selaku tokoh masyarakat bahwa selama ini aparat desa selalu merespon dengan baik setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan.

Terkait pernyataan Abasri sebagai pengguna layanan yang mengatakan terkadang aparat desa sulit dihubungi ketika ingin mengurus kerprluan



administrasi kependudukan, Junaidi Mukhlis selaku Kaur Umum menjelaskan bahwa mereka sudah berusaha dengan sebaik-baiknya melayani masyarakat namun pasti tetap saja ada kekurangan salah satunya kurangnya kepuasan masyarakat sehingga menjadi penyebab munculnya keluhan dari masyarakat.

Walaupun demikian tidak semua dari masyarakat membenarkan bahwa kurangnya respon dari aparat desa dalam masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh pernyataan Seprianto sebagai pengguna layanan, bahkan beliau mengatakan bahwa ia selalu dibantu oleh aparat desa dan mendapat kemudahan dalam mengurus keperluan terkait administrasi kependudukan.

Selain melakukan wawancara dengan para informan peneliti juga melakukan observasi beberapa kali pada waktu yang berbeda, serta dokumentasi, Akhirnya penulis dapat menarik kesimpulan bahwa ada indikator *responsive* aparat Desa Pematang dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesiapan para aparat desa dalam melayani masyarakat. Petugas merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut.

#### **4. Jaminan (*Assurance*)**

Masyarakat sebagai pengguna layanan di Desa Pematang tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan pemberi layanan. Di desa Pematang komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara aparat desa dengan masyarakat.

Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi aparat pemerintah desa Pematang juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan Abasri selaku pengguna pelayanan, menyatakan:

*“Menurut saya, untuk ketepatan waktunya tergantung aparat desanya. Kalau aparatnya ada pasti cepat. Tapi kadang mereka tidak ada ditempat, katanya ada keperluan ke kecamatan atau urusan lainnya, kalau masalah biaya, tidak pernah ada pungutan biaya yang di minta oleh aparat desa sama saya” (Wawancara Abasri, Masyarakat Pematang, Kamis 17 September 2020, 19:30, rumah Abasri).*

Dari hasil wawancara diatas dengan salah satu informan yaitu bapak Abasri terkait dengan indikator jaminan (*assurance*), pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang sudah tergolong berkualitas. Hal itu di buktikan oleh pengakuan masyarakat sebagai pengguna layanan yang menyatakan bahwa ketepatan waktunya sudah cukup baik dan tidak ada pungutan biaya apapun dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang kecamatan pangean.

Senada yang disampaikan oleh Seprianto sebagai masyarakat pengguna layanan bahwa :

*“Menurut saya, untuk ketepatan waktunya baik. Kalau mau mengurus sesuatu kadang sekretaris desa tidak ad, karena terkadang beliau juga ada urusan lain ke kecamatan. Masalah biaya, tidak pernah di minta.” (Wawancara Seprianto, Masyarakat Pematang, Kamis 17 September 2020, 20:00, kedai kopi Seprianto).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan Seperianto dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dan biaya sudah cukup baik, meskipun kadang aparat desa

tidak berada di tempat ketika masyarakat ingin mengurus surat atau keperluan administrasi kependudukan. Tetapi masyarakat tidak mempermasalahkan hal itu karena masyarakat juga mengerti bahwa aparat desa juga ada keperluan-keperluan lain di Kecamatan.

Selanjutnya wawancara dengan Jarman Idris selaku Kepala Desa terkait biaya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, beliau menjelaskan :

*“Biaya untuk mengurus surat-surat pengantar administrasi kependudukan gratis, gak ada pungutan apa-apa kepada warga, karena saya tidak ingin masyarakat merasa terbebani dengan adanya pungutan biaya tersebut, kadang memang ada juga sebagian yang ingin memberikan uang setelah selesai mengurus surat-surat yang diperlukan sebagai tanda terima kasih, tapi saya tolak”*(Wawancara Jarman Idris, Kades Pematang, Senin 14 September 2020, 19:00, rumah Kades).

Hasil wawancara dengan Kepala Desa diatas mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang tidak ada pungutan biaya sedikitpun, karena Kepala Desa tidak ingin masyarakat di bebani oleh biaya-biaya yang tidak seharusnya mereka keluarkan, bahkan aparat desa menolak apabila ada sebagian masyarakat yang memberikan sejumlah uang sebagai rasa terima kasih kepada aparat desa karena telah memenuhi kebutuhan mereka khususnya keperluan administrasi kependudukan.

Selanjutnya wawancara dengan Aswar Anas sebagai Kepala Dusun berkaitan dengan waktu dan biaya, menyatakan:

*“Pelayanannya juga cepat. Untuk biaya administrasinya semuanya gratis. Gak perlu bayar lagi”*(Wawancara Aswar anas, Kadus Pematang, Rabu 16 September 2020, 21:00, rumah Aswar anas).

Berdasarkan wawancara dengan Aswar Anas selaku salah satu Kepala Dusun di Desa Pematang juga menyampaikan bahwa pelayanannya cepat dan tidak dipungut biaya apapun kepada masyarakat, semua pelayanan kepada masyarakat gratis. Pernyataan ini memang berkesan memberikan keringanan kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang memiliki kepentingan terkait administrasi kependudukan.

Kemudian wawancara terkait masalah waktu dan biaya pelayanan juga penulis lakukan dengan Deden supendi selaku sekretaris desa, beliau menyatakan :

*“Untuk masalah waktu biasanya cukup cepat jika kami tidak ada urusan lain ke kecamatan atau urusan lainnya. Untuk biaya, tidak ada pungutan biaya apapun, Bapak Kepala Desa juga berpesan kepada saya dan aparat desa yang lain untuk tidak melakukan pungutan biaya apapun kepada masyarakat” (wawancara Deden supendi, Sekdes Pematang, Selasa 15 september 2020, 19:30, rumah Sekdes).*

Hasil wawancara di atas bersama Deden Supendi sebagai Sekretaris Desa menjelaskan apabila aparat desa tidak memiliki urusan lain ke kecamatan setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan tidak perlu lagi menunggu lama dan tidak mengeluarkan biaya apapun. Karena Kepala Desa menegaskan kepada bawahannya tidak boleh ada pungutan biaya apapun kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Lismar hadi selaku Kaur Pemerintahan juga menyatakan hal yang senada dengan terkait masalah ketepatan waktu dan biasya, beliau menegaskan :

*“Sejak hari pertama kami bertugas sebagai aparat desa pematang tidak pernah ada pungutan apapun pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dan masalah waktu kadang memang kurang baik karena kadang juga ada keperluan ke kecamatan dan lain*

*sebagainya.”(wawancara Lismar Hadi, Kaur Pemerintahan Pematang, Rabu 16 september 2020, 19:30, rumah Lismar Hadi).*

Hasil wawancara diatas dengan Kaur Pemerintahan di Desa Pematang menjelaskan bahwa sejak hari pertama bertugas sebagai aparat desa pematang tidak pernah ada pungutan biaya apapun yang diminta kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dan masalah kecepatan waktu kadang memang kurang baik.

Demikian juga wawancara dengan Indra selaku ketua BPD, beliau menyatakan:

*“ Masalah biaya setahu saya pemerintah desa tidak pernah meminta pungutan apapun kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan, dan pengurusannya juga cepat”(Wawancara Indra, Ketua BPD Pematang, Rabu 16 September 2020, 20:30, rumah Indra)*

Hasil wawancara diatas dengan Indra selaku ketua BPD pematang, beliau membenarkan tidak adanya pungutan biaya apapun dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang. Dan pengurusannya juga tergolong cepat atau tidak memerlukan waktu yang lama sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam mengurus keperluan terkait administrasi kependudukan.

Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan Junaidi mukhlis selaku kaur pemerintahan terkait dengan ketepatan waktu dan biaya pelayanan administrasi kependudukan, beliau juga menyampaikan hal yang hampir sama dengan para informan sebelumnya, yaitu :

*“Kami tidak membebankan biaya apapun kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan, dan kami berusaha dengan maksimal untuk memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat”(wawancara*

*Junaidi Mukhlis, Kaur Umum Pematang, Rabu 16 september 2020, 20:00, rumah Junaidi Mukhlis)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan Bapak Junaidi Muhklis terkait indikator assurance, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang sudah cukup baik karena tidak ada biaya yang dibebankan kepda masyarakat dan memiliki kepastian waktu yang jelas atau cepat.

Selanjutnya wawancara dengan M Yunus Adam, beliau menyatakan:

*“Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa cukup cepat dan tidak memerlukan biaya apa-apa” (wawancara M Yunus Adam, Tokoh Masyarakat, Jumat 18 september 2020, 20:00, rumah M Yunus A)*

Wawancara di atas mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang sudah tergolong baik, karena tidak ada unsur biaya yang di bebankan kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan, khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Dan untuk masalah waktu, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang juga sudah tergolong baik, karena masyarakat dilayani dengan cepat dan tidak perlu menunggu lama.

Pemerintah Desa Pematang sejatinya memang tidak pernah membebankan biaya apapun kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan dari aparat desa khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Wawancara bersama beberapa pengguna layanan dan para pemberi layanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan sudah cukup baik karena petugas mempunyai kemampuan, cepat (keakuratan data) dalam memberikan pelayanan pengurusan administrasi.

Semua pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang gratis, tidak ada pungutan kepada warga yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan.

Jarman Idris selaku kepala desa mengungkapkan bahwa pemerintah desa tidak membebankan pungutan biaya apapun kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, para aparat desa melakukan itu karena tidak ingin masyarakat yang mungkin memiliki keterbatasan biasa merasa terbebani apabila ingin mengurus surat-surat administrasi kependudukan. Beliau juga berpesan kepada bawahannya untuk tidak meminta biaya atau menerima bayaran yang diberikan masyarakat sebagai tanda terima kasih.

Ketua BPD Indra juga mengatakan hal yang senada dengan Kepala Desa, beliau membenarkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang tidak di pungut biaya apapun dan pengurusannya juga cukup cepat.

Selain Kepala Desa dan Ketua BPD, Aswar Anas selaku kepala dusun juga mengatakan bahwa semuanya gratis, ketepatan waktu dalam mengurus surat-surat administrasi kependudukan di desa pematang juga cepat. Ungkapan dari Abasri dan Seprianto selaku pengguna layanan juga membenarkan apa yang dikatakan para aparat desa bahwa tidak pernah ada pungutan biaya apapun yang dilakukan aparat desa kepada masyarakat atau para pengguna layanan.

Sebelum melakukan wawancara dengan para informan penelitian, peneliti melakukan beberapa kali observasi terlebih dahulu, dan ternyata hasil observasi yang peneliti dapatkan sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan setelah proses observasi aparat desa memang sudah bisa dikatakan cukup baik

karena sudah mampu memberikan kepastian waktu apabila aparat desa berada di tempat dan tidak meminta biaya kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan para aparat desa sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang tentang *Assurance* pelayanan administrasi kependudukan kurang baik. Hal ini dapat dilihat kepastian waktu yang kadang tidak sesuai dengan yang diharapkan.

#### 5. Empati (*Emphaty*).

Dimensi Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap masyarakat dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Dari dimensi *emphaty* ini dapat melihat suatu pelayanan itu berkualitas atau tidak. Sikap dari para aparat desa menunjukkan kemampuan instansi pemerintahan desa sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sikap itu antara kepedulian, dan tidak perbedaan sikap dan pelayanan kepada setiap penerima layanan yang datang ketika melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Jarman Idris Selaku Kepala Desa Pematang mengenai kepedulian aparat Desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, menyatakan:

*“Kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, saya rasa sesuai standar pelayanan, setiap perangkat desa harus mempunyai rasa memiliki. Berusaha bekerja untuk memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selama ini, pelayanan disesuaikan sama budaya setempat dalam tata krama dan sopan santun dalam pelayanan. Kalau ada keluhan masyarakat disampaikan langsung kepada kami, sebagai bahan evaluasi*



*bagi kami dalam melayani masyarakat” (Wawancara Jarman idris, Kades Pematang, Senin 14 September 2020, 19:30, rumah Kades).*

Berdasarkan wawancara tersebut dengan bapak Kepala Desa dapat disimpulkan bahwa pelayanan sudah cukup baik karena pemerintah Desa menjalankan standar pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah Desa juga menyesuaikan pelayanan dengan budaya tata krama, sopan dan santun warga setempat, keluhan pelayanan dapat disampaikan langsung kepada pemerintah Desa. Akan dibahas pada rapat dan merespon dengan memberi solusi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Deden Supendi selaku Sekretaris Desa Pematang, menyatakan:

*“menurut saya, kami sudah menjalankan pelayanan maksimal, sebagai Sekdes kami menekankan dalam memberikan pelayanan perlu peduli dan santun kepada masyarakat. Sebagai petugas pelayanan kami memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan masyarakat. Kami mengutamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan” (Wawancara Deden supendi, Sekdes Pematang, selasa 15 September 2020, 19:30, rumah Sekdes).*

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di desa pematang sudah cukup baik karena pemerintah desa menjalankan tugas sebagai pelayan dengan memiliki sikap peduli dan santun. Pemerintah desa tidak diskriminasi (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mengutamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Lismar Hadi selaku Kaur Pemerintahan, menyatakan:

*“Selama ini, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami sangat peduli dengan warga yang mau mengurus surat administrasi kependudukan” (Wawancara Lismar Hadi, Kaur Pemerintahan Pematang, Rabu 16 September 2020, 19:30, rumah Lismar hadi).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Pemerintah desa pematang sangat mengutamakan kepentingan masyarakat hal ini tergambar pada pernyataan Lismar hadi yang mengatakan bahwa mereka sangat peduli pada warga, terutama yang memerlukan pelayanan administrasi kependudukan.

Selanjutnya wawancara bersama Junaidi mukhlis selaku kaur umum, beliau menjelaskan, sebagai berikut:

*“Kami sangat peduli kepada masyarakat, kami selalu memberikan pelayanan atau kepedulian yang sama kepada setiap masyarakat” (Wawancara Junaidi mukhlis, Kaur Umum Pematang, Rabu 16 september 2020, 20:00, rumah Junaidi mukhlis)*

Berdasarkan pernyataan Junaidi mukhlis di atas dijelaskan bahwa Dalam hal pelayanan administrasi kependudukan semua masyarakat diperlakukan sama tidak ada perbedaan sikap apapun atau tidak ada diskriminasi. Tentunya hal itu dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Aswar anas sebagai kepala dusun juga menyampaikan hal yang senada dengan itu, yakni:

*“Kami sebagai penyedia pelayanan untuk masyarakat tidak pernah membeda-bedakan masyarakat, semuanya sama. Semua dilayani dengan rasa kepedulian yang sama” (wawancara Aswar anas, Kadus Pematang, Rabu 16 september 2020, 21:00, rumah Aswar anas)*

Dari hasil wawancara Aswar anas selaku kepala dusun, dapat kita lihat bahwa pemerintah desa melayani masyarakat dengan sangat adil dan tidak ada perbedaan sikap. Semua masyarakat di pandang sama, dilayani dengan rasa

kepedulian yang sama. Masyarakat yang dilayani di layani tanpa pandang bulu, semuanya sama.

Selanjutnya wawancara dengan Indra selaku ketua BPD juga menyatakan, sebagai berikut :

*“Para aparat desa tidak membeda-bedakan sikap kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, semua di layani sesuai kebutuhan mereka” ( Indra, Ketua BPD Pematang, Rabu 16 september 2020, 20:30, rumah Indra)*

Dari hasil wawancara bersama Ketua BPD terkait aspek *empathy*. Bahwa, pemerintah desa sudah cukup peduli karena mengutamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pemerintah desa tidak diskriminasi (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat desa Pematang.

Selanjutnya wawancara dengan M Yunus Adam sebagai tokoh masyarakat di desa Pematang, sebagai berikut:

*“Pemerintah desa melayani masyarakat tanpa membeda-bedakan status sosial masyarakat, semuanya di layani dengan baik” (M Yunus Adam, tokoh masyarakat pematang, Jumat 18 september 2020, 20:00, rumah M Yunus A)*

Wawancara diatas dapat menunjukkan bahwa pemerintah desa tidak pernah membedakan status sosial masyarakat yang dilayani, semuanya dilayani dengan sangat baik dan sepenuh hati. Hal itu di tunjukkan oleh pernyataan M Yunus Adam diatas.

Kemudian wawancara dengan Abasri sebagai masyarakat pengguna layanan dalam hal kepedulian aparat Desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, menjelaskan:

*“Menurut saya, pemerintah desa cukup peduli dalam memberikan pelayanan. Mereka memberikan pelayanan juga bagus, cuman ya terkadang para aparat desa tidak selalu berada di tempat karna beberapa faktor diantaranya karna adanya urusan ke kecamatan dan lain-lain” (Wawancara Abasri, Masyarakat Pematang, Kamis 17 September 2020, 19:30, rumah Abasri).*

Hasil wawancara di atas dengan salah satu masyarakat menunjukkan atau membuktikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang terkait indikator empathy sebenarnya sudah tergolong baik, karena aparat desa sudah memberikan pelayanan yang bagus, tidak ada diskriminasi, tidak ada perbedaan sikap kepada masyarakat, semuanya dilayani dengan rasa kepedulian yang sama.

Selanjutnya wawancara dengan Seprianto, terkait kepedulian aparat Desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, beliau mengatakan bahwa:

*“Pemerintah sangat peduli. Saya kalau mau urus surat-surat kalau belum paham, saya minta Sekdes aja yang urus. Kami tidak dibeda-bedakan dalam pengurusan administrasi” (Wawancara Seprianto, Masyarakat Pematang, Kamis 17 September 2020, 20:00, kedai kopi Seprianto ).*

Wawancara bersama bapak Abasri dan Seprianto sebagai pengguna layanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan di desa Pematang sudah cukup baik karena aparat desa peduli terhadap masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat juga tidak dibeda-bedakan dalam memperoleh pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan di desa pematang.

Pada aspek *empathy* yang lain juga ditunjukkan dengan sikap aparat Desa sebagai penyelenggara pelayanan untuk lebih mengedepankan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Hal itu merupakan kewajiban

penyedia layanan untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Setiap aparat desa sangat peduli terhadap kepentingan-kepentingan masyarakat terutama dalam mengurus kepentingan administrasi kependudukan. Aparat desa juga tidak segan-segan membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan. Pemerintah desa selalu berusaha untuk bersikap sebaik mungkin dalam melayani masyarakat agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah desa,

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, Pemerintah desa Pematang Kecamatan Pangean dalam memberikan pelayanan juga berperilaku sopan, santun, adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif), semua masyarakat dilayani dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhan mereka. Pemerintah Desa juga menyesuaikan pelayanan dengan tata kerama masyarakat setempat, apabila ada laporan terkait keluhan masyarakat pemerintah desa langsung mengevaluasi dan memperbaiki kinerja mereka dalam melayani masyarakat, hal itu dilakukan untuk menunjukkan profesionalisme para aparat desa serta bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan kinerja aparat desa dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan bagi masyarakat desa khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

Sesuai dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan penulis, aparat desa tidak membedakan masyarakat yang melakukan pelayanan khususnya dalam proses pelayanan atau pengurusan administrasi kependudukan di desa pematang. Adapun kesimpulan yang dapat

penulis ambil dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan dalam penelitian ini terkait dengan empathy yaitu pemerintah Desa Pematang tidak membedakan atau tidak memiliki perbedaan sikap terhadap masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

### **C. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.**

Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan terkait sarana prasarana dengan beberapa informan diantaranya Jarman Idris selaku Kepala Desa mengenai fasilitas fisik yang digunakan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, sebagai berikut:

*“Fasilitas fisik di desa pematang ini tidak memadai, seperti kita belum memiliki kantor dan peralatan lainnya seperti laptop yang hanya ada 1 unit, demikian juga dengan printer, hal ini yang menyebabkan semua pelayanan administrasi kependudukan di tangani sendiri oleh Sekdes. Karena semua pelayanan dilaksanakan di rumah sendiri” (Wawancara Jarman Idris, Kepala Desa Pematang, Senin, 14 September 2020, 19:30, rumah Kades).*

Berdasarkan wawancara di atas dengan Bapak Kepala Desa, diketahui bahwa Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sampai saat ini belum memiliki kantor desa sebagai pusat pemerintahan dan pelayanan publik di desa. Dengan kondisi ini tentunya pemerintah desa akan kesulitan melayani warga. Selama ini proses pelayanan administrasi khususnya pelayanan

administrasi kependudukan dilaksanakan di rumah pribadi Kepala Desa, sehingga menimbulkan dampak yang beragam pada pemerintahan maupun pada masyarakat desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, seperti dalam hal pelayanan terhadap masyarakat akan terhambat dan tidak berjalan secara maksimal.

Senada juga yang disampaikan Abasri sebagai pengguna layanan, menyatakan:

*“Menurut saya, peralatan penunjang pelayanan administrasi kependudukan tidak memadai” (Wawancara Abasri, Masyarakat Pematang, Kamis, 17 September 2020, 19:30, rumah Abasri).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa peraratan penunjang pelayanan administrasi kependudukan masih kurang memadai. Masih ada beberapa komponen yang masih kurang dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang kecamatan pangean.

Selanjutnya wawancara dengan Seprianto selaku pengguna layanan, beliau menuturkan terkait peralatan yang digunakan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, sebagai berikut:

*“Peralatan yang digunakan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan menurut saya tidak memadai, kantor juga tidak ada. Jika kita membutuhkan pelayanan, kita harus datang ke rumah kepala desa atau ke rumah Sekdes langsung” (Wawancara Seprianto, Masyarakat, Kamis, 17 September 2020, 20:00, kedai kopi Seprianto).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan salah satu masyarakat, beliau menyampaikan bahwa apabila ada keperluan terkait administrasi kependudukan masyarakat harus datang ke rumah kepala desa atau sekretaris desa,

hal itu diakibatkan karena kurangnya sarana prasarana, salah satunya karena Desa Pematang belum atau tidak memiliki kantor desa sebagai pusat pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya wawancara dengan Indra selaku ketua BPD menyatakan, sebagai berikut:

*“ Kalau masalah fasilitas kita semua tahu bahwa desa pematang belum memiliki kantor desa dan hanya memiliki satu unit laptop yang saat ini berada di rumah Sekretaris Desa, yang pastinya menjadi faktor terhambatnya pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara Indra, Ketua BPD Pematang, Rabu, 16 September 2020, 20:30, rumah ketua BPD)*

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Jarman Idris selaku Kepala Desa Pematang mengenai kemampuan aparat desa memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik, beliau menyatakan:

*“Terkait kemampuan dan kehandalan, saya rasa kami masih ada beberapa kekurangan. Untuk pelayanan administrasi kependudukan memang ditangani sendiri oleh sekretaris desa, karena aparat desa yang lain tidak mahir dalam mengoperasikan laptop, tetapi kami selalu berusaha untuk bekerja dan memberikan yang terbaik kepada masyarakat” (Wawancara Jarman Idris, Kades Pematang, Senin, 14 September 2020, 19:30, rumah Kades).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwasanya ada beberapa faktor penghambat yang ditemui di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam proses memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, antara lain sebagai berikut

#### 1. Terbatasnya Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor komponen terjadinya proses pelayanan publik yang berkualitas adalah sarana dan prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam aktivitas pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu unsur yang sangat



penting bagi kepuasan masyarakat, karena sarana dan prasarana adalah sesuatu yang dapat dilihat dan dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebelum proses pelayanan terjadi. Sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan di desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi belum memadai. Seperti tidak memiliki Kantor Desa sebagai tempat pelayanan.

### 2. Kurangnya sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan berkembangnya sebuah organisasi dan instansi pemerintah, jika sumber daya manusianya kurang bisa menjadi faktor penghambat dalam setiap kegiatan di sebuah instansi pemerintah, baik itu pemerintah pusat hingga pemerintah desa. Namun jika sumber daya manusianya terpenuhi maka jalannya roda pemerintahan akan berjalan lancar dan akan memberikan kesan yang baik pada masyarakat.

### 3. Tidak adanya Pendelegasian wewenang.

Dalam sebuah organisasi pemerintahan pendelegasian wewenang merupakan salah satu faktor yang akan menentukan baik atau buruknya kinerja aparat. Sehingga akan mempermudah dan mengurangi beban pekerjaan aparat pemerintahan. Saat ini tugas pelayanan administrasi kependudukan di desa pematang hanya di tangani sendiri oleh sekretaris desa dan tidak dibantu oleh aparat desa yang lain, di karenakan beberapa alasan, salah satunya faktor kehandalan dan pendelegasian wewenang yang belum dilakukan oleh kepala desa.

Berapa faktor penghambat di atas adalah faktor-faktor penghambat yang peneliti temukan selama proses penelitian, yaitu: a) Bukti Langsung, hal itu di sebabkan oleh keterbatasan APBD dan banyaknya desa yang belum memiliki kantor desa di kabupaten kuantan singingi sehingga memaksa pemerintah daerah untuk melakukan pembangunan kantor desa secara bergiliran setiap tahunnya. b). Kehandalan, hal ini di sebabkan oleh kurangnya kemampuan yang dimiliki oleh aparat desa yang lain sehingga mengharuskan tugas pelayanan administrasi kependudukan harus di tangani sendiri oleh sekretaris desa, sehingga juga berdampak pada kepastian waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa pembatang.

## BAB VI

### PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah peneliti lakukan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang di dapatkan dari hasil penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi maka dapat ditarik kesimpulan:

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi masih belum optimal. Hal ini berdasarkan pada analisis lima indikator yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu : Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Dari lima indikator tersebut *Bukti langsung, keandalan, dan jaminan* masih perlu di perbaiki dan belum mencerminkan pelayanan yang berkualitas. Beberapa aspek yang masih belum mendukung, yaitu: Sarana prasarana, tidak adanya kantor desa sebagai tempat pelayanan kepada masyarakat dan Pelayanan dilakukan di rumah pribadi kepala desa dan sekretaris desa, sehingga menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang optimal, kurangnya SDM perangkat desa, dalam hal ini kepala urusan

pemerintahan sehingga memaksa sekretaris desa menengani pelayanan administrasi kependudukan sendirian, tidak adanya kepastian waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di karenakan sekretaris desa tidak selalu berada di tempat karena harus mengurus kepentingan lain di kantor kecamatan. Sementara di lihat dari indikator *Daya tanggap* dan *Emphaty* sudah berjalan dengan optimal, dalam hal ini aparat desa sangat tanggap terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan meskipun diluar jam kerja dan tidak ada perbedaan sikap yang berikan oleh aparat desa kepada masyarakat.

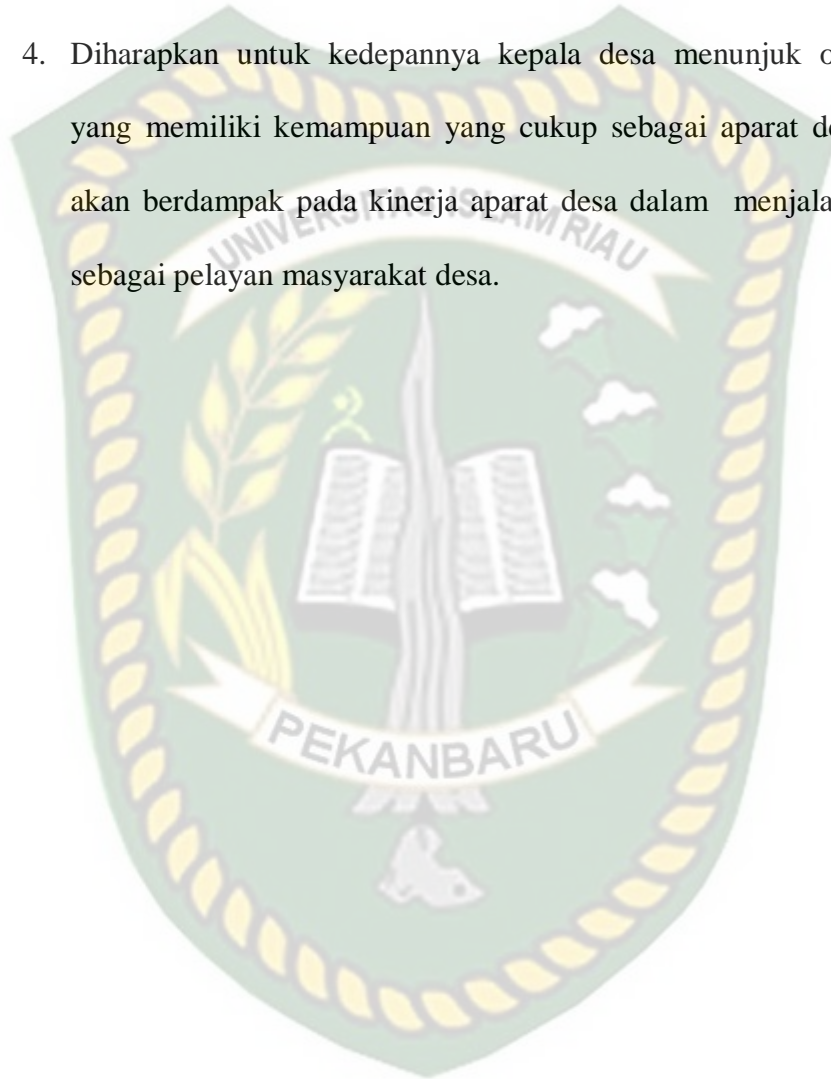
Hasil penelitian ini juga mengungkap ada beberapa faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa pembatang kecamatan pangean kabupaten kuantan singingi, diantaranya: a) Terbatasnya Sarana dan Prasarana, b) Tidak adanya Pendelegasian wewenang, dan c) Kurangnya Sumber daya manusia.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dimuat dalam skripsi ini, maka penulis memberikan beberapa saran kepada Pemerintah Desa pembatang Kecamatan pangean Kabupaten Kuantan Singingi, sebagai berikut:

1. Pemerintah Desa Kecamatan Pangean agar dapat sesegera mungkin mengupayakan percepatan pembangunan kantor Desa.
2. Kepala Desa sebaiknya melakukan pendelegasian kewenangan kepada perangkat desa.

3. Diharapkan untuk kedepannya Pemerintah Desa untuk membuat atau membentuk standar pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pematang.
4. Diharapkan untuk kedepannya kepala desa menunjuk orang-orang yang memiliki kemampuan yang cukup sebagai aparat desa, karena akan berdampak pada kinerja aparat desa dalam menjalankan tugas sebagai pelayan masyarakat desa.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Stud ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Pokok-Pokok Administrasi Publik & Implementasinya*. Bandung: Refika Aditama.
- Kuper Adam & Yessica, 2000, "*Ensiklopedia Ilmu-Ilmu Sosial*". Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kencana S, Inu. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Kencana S.Inu.2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kencana S.Inu.2007. *Ilmu pemerintahan*. Bandung: Mandar Maju.
- Labolo, Muhadam, 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Munaf. Y. 2016. *Hukum administrasi Negara*. Marpoyan Tujuh.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moleong, Lexy. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Dimensi-Dimensi Pemerintahan Desa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi Sebuah Charta Pembaharuan*, Tangerang Banten: Sirao Credentia Center.
- Ndraha, Taliziduhu. 2010. *Metodologi ilmu pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.
- Ridwan H. R. 2013. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Rasyid, M Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan*. Jakarta: Mutiara Sumberdaya.
- Santoso, 2008. *Menembus Ortodiksi Kajian Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Sedarmayanti. 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela Lijan Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2015. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surasih, Maria Eni. 2002. *Pemerintahan Desa dan Implementasinya*. Jakarta: Erlangga.
- Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Social. Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widjaja, HAW. 2005. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Asli, Bulat Dan Utuh*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Wirjatmi. 2006. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: STIA LAN Press..
- Wasistiono, Sadu dan Simangunsong Fernandes, 2015. *Metodologi ilmu pemerintahan, jatinangor*. Bandung: IPDN PRESS

## **B. Jurnal**

- Didik Fatkhur Rohman. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 5.

Irma Suryani & Jamaluddin. *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa*. Jurnal Office, Vol. 2 No 2, 2016.

Joni Suwarno. *Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)*. Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal, Volume I Edisi 2, Juli-Desember 2012.

Nia Kurniawati. *Hakekat Ilmu Pemerintahan*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 1 No 2, 2015.

Raca Zailani. *Optimalisasi Pemanfaatan Kantor Desa Sebagai Tempat Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa Di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015*. JOM FISIP Volume 4 No. 1 Februari 2017.

Ratna Suminar & Mia Apriliawati. *Pelayanan Prima pada Orang tua Siswa di sempoa SIP TC Paramount Summarecon*. Jurnal Sekretari, Vol.4 No 2, 2017.

### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

PERMENDAGRI No 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintahan Desa.

PERMENDAGRI No 2 Tahun 2017.