

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**KUALITAS PEMERINTAHAN DESA DALAM
PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI DESA SIMALINYANG KECAMATAN KAMPAR KIRI TENGAH
KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyusunan Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



CELVIN AFRIANTO
NPM: 177310552

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2020/2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Celvin Afrianto
NPM : 177310552
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Kualitas Pemerintahan Desa dalam Penyelenggaraan
Administrasi Kependudukan di Desa Simalinyang
Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten kampar

Format sistematika dan pembahasan dari masing-masing materi bab dan sub-sub bab 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 dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, 25 Mei 2022

Turut Menyetujui,
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua

Pembimbing



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

Septa Juliana, S.Sos, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Celvin Afrianto
NPM : 177310552
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Kualitas Pemerintahan Desa dalam Penyelenggaraan
Administrasi Kependudukan di Desa Simalinyang
Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

Naskah skripsi ini telah 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, 25 Mei 2022

Ketua

Sekretaris

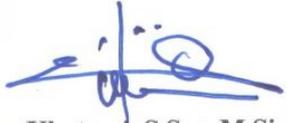

Septa Juliana, S.Sos, M.Si


Rijalul Fikri, S.Sos, MA

Mengetahui,
Wakil Dekan I

Anggota


Indra Safri, S.Sos, M.Si


Dr. Khotami, S.Sos, M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 460 /UIR-FS/KPTS/2022
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

MEMUTUSKAN

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

Nama : Calvin Afrianto
N P M : 177310552
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi : **Kualitas Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah.**

Struktur Tim :

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Septa Juliana, S.Sos., M.Si. | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Rijalul Fikri, S.Sos.MA. | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. Khotami, S.Sos., M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Sulaiman Akmal, Lc., M.IP | Sebagai Notulen |
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 : 15 April 2022
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.

mbusan Disampaikan Kepada :
Y.th. Bapak Rektor UIR
Y.th. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
Y.th. Ketua Prodi.....
A r s i p -----sk.penguji-----

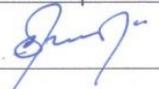
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 46 /UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 12 April 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Rabu tanggal, 13 April 2022 jam 08.00 – 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Celvin Afrianto
NPM : 177310552
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Kualitas Pemerintahan Desa dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah.**

Nilai Ujian : Angka : " 80,3 " ; Huruf : " B " "
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus** / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Septa Juliana, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Rijalul Fikri, S.Sos., MA	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Khotami S.Sos., M.Si	Anggota	3. 
4.	Sulaiman Akmal, Lc., M.IP		

Pekanbaru, 13 April 2022
An. Dekan,



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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Celvin Afrianto
NPM : 177310552
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Kualitas Pemerintahan Desa dalam Penyelenggaraan
Administrasi Kependudukan di Desa Simalinyang
Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

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 disahkan sebagai karya ilmiah.

Pekanbaru, 25 Mei 2022

Ketua

Sekretaris

Septa Juliana, S.Sos, M.Si

Rijalul Fikri, S.Sos, MA

Turut Menyetujui,
Wakil Dekan I

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,



Indra Safri, S.Sos, M.Si

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

KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah Subhaanahu Wata'ala, karena limpahan rahmat Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pemerintahan Desa dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S-1) pada program Studi Ilmu pemerintahan Fakultas Sosial dan Ilmu politik Universitas Islam Riau. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan dan petunjuk serta pengarahan dari berbagai pihak, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.Syafrinaldi,SH, MCI, selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau.
4. Ibu Septa Juliana, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing yang telah meluangkan dan memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini,

5. Seluruh Dosen dan Staf dari Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan mata kuliah dan administrasi dan keperluan lainnya yang berhubungan dengan penyusunan skripsi ini.
6. Kepada Kepala Desa Simalinyang yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian dan telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi sehingga terselesainya skripsi ini.
7. Kepala informan dan masyarakat Desa Simalinyang yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata dengan segala keterbatasan dan kekurangan penulis ucapkan permohonan maaf atas segala kesalahan dan kesilapan dalam penulisan maupun perkataan. Penulis berharap usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi instansi terkait, penulis selanjutnya dan bagi para pembaca sekalian.

Pekanbaru, Mei 2022

Penulis

Celvin Afrianto
177310552

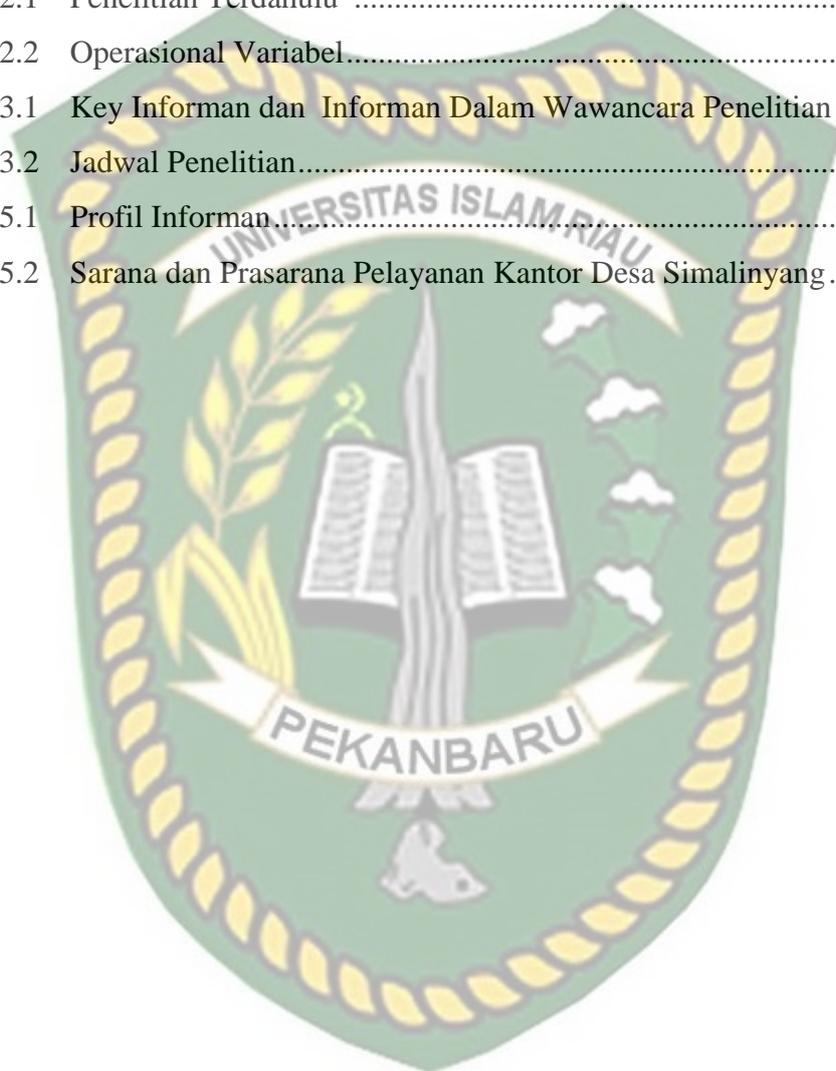
DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian dan kegunaan Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Studi Kepustakaan	9
1. Konsep Ilmu Pemerintahan	9
2. Peran.....	11
3. Pelayanan Publik	13
4. Pemerintahan Desa	20
5. Administrasi Kependudukan	24
6. Penelitian Terdahulu.....	26
B. Kerangka Pikir.....	28
C. Konsep Operasional.....	28
D. Operasional Variabel.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian	32
C. Key Informan dan Informan.....	32
D. Teknik Penetapan Informan	33
E. Jenis dan Sumber Data	34

F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Teknik Analisis Data	35
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	36
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian	37
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Desa Simaliyang	39
1. Batas Wilayah	39
2. Demografi Penduduk.....	39
B. Gambaran Umum Kantor Desa Simaliyang	41
1. Visi dan Misi.....	41
2. Struktur Organisasi.....	42
3. Aktivitas Pada Kantor Desa Simaliyang	46
4. Alur Pelayanan pada Kantor Simaliyang	47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	48
1. Profil Informan	50
2. Kualitas Pemerintah Desa dalam penyelenggaraan administrasi	50
3. Kependudukan di Desa Simaliyang Kecamatan Kualitas Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar	51
B. Pembahasan	64
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah penduduk Desa Simalinyang Tahun 2016-2020.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.2	Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.1	Key Informan dan Informan Dalam Wawancara Penelitian	33
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian.....	36
Tabel 5.1	Profil Informan.....	49
Tabel 5.2	Sarana dan Prasarana Pelayanan Kantor Desa Simalinyang.....	61



SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Celvin Afrianto
NPM : 177310552
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.I)
Judul Skripsi : **Kualitas Pemerintahan Desa dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar**

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Skripsi ini serta 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 penulis karya ilmiah;
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrative, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa apabila kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 13 April 2022

Penulis

Celvin Afrianto

10000
METERAI TEMPEL
P1D7FAJX894837282

**KUALITAS PEMERINTAHAN DESA DALAM
PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI DESA SIMALINYANG KECAMATAN KAMPAR KIRI TENGAH
KABUPATEN KAMPAR**

ABSTRAK

**CELVIN AFRIANTO
NPM: 177310552**

Dalam rangka mencapai pelayanan publik dalam bidang administrasi, pemerintah mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang sifatnya kompresif dan berlaku secara nasional. Dalam hal ini dikeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, yang pada prinsipnya menjamin administrasi kependudukan dan pelayanannya dalam rangka mencapai efektivitas dan efisiensi. Kepala Desa berwenang menyelenggarakan Administrasi Desa.. Administrasi Desa dilaksanakan dalam rangka: penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan masyarakat, dan pemberdayaan masyarakat. Desa Simalinyang merupakan salah satu desa yang terdapat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah, Kabupaten Kampar jumlah penduduk mengalami peningkatan setiap tahunnya. Begitu juga dengan jumlah masyarakat yang tidak terdaftar sebagai penduduk di Desa Simalinyang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pemerintah desa dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Desa Simalinyang belum sepenuhnya optimal. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas Pemerintah Desa Simalinyang dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menjabarkan pendapat-pendapat dari informan.

Kata Kunci: Kualitas, pemerintah desa, penyelenggaraan administrasi kependudukan

**QUALITY OF VILLAGE GOVERNMENT IN POPULATION
ADMINISTRATION IN SIMALINYAG VILLAGE, KAMPAR LEFT
CENTRAL DISTRICT, KAMPAR REGENCY**

ABSTRACT

CELVIN AFRIANTO
NPM: 177310552

In order to achieve public services in the field of administration, the government issues policies that are compressive and apply nationally. In this case, the Government Regulation (PP) of the Republic of Indonesia Number 37 of 2007 concerning the implementation of Law Number 23 of 2006 concerning population administration was issued, which in principle guarantees population administration and its services in order to achieve effectiveness and efficiency. The Village Head is authorized to administer Village Administration. Village Administration is carried out in the context of: governance, implementation of development, community development, and community empowerment. Simalinyang Village is one of the villages located in Kampar Kiri Tengah District, Kampar Regency, the population has increased every year. Likewise with the number of people who are not registered as residents in Simaliyang Village. This shows that the quality of the village government in the administration of population administration in Simalinyang Village is not yet fully optimal. The purpose of this study was to determine the quality of the Simalinyang Village Government in the administration of population administration in Simalinyang Village, Kampar Kiri Tengah District, Kampar Regency. In this study, researchers used qualitative research methods to describe the opinions of informants.

Keywords: Quality, village government, administration of population

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi yang bekerja dan menjalankan tugas untuk mengelola sistem pemerintahan dan menetapkan kebijakan dalam rangka mencapai tujuan negara. Menurut Zauhar (2013 : 128-129) birokrasi Pemerintah dalam menyelenggarakan tugasnya memiliki 3 fungsi utama yaitu fungsi pembangunan, fungsi pelayanan dan fungsi pemerintahan umum. Fungsi-fungsi tersebut sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk dipenuhi dengan baik sebagai bentuk akuntabilitas pemerintah terhadap warga masyarakatnya.

Secara umum terdapat 4 fungsi pemerintah yakni fungsi pelayanan (*service*), fungsi pengaturan (*regulating*), fungsi pembangunan (*development*), dan fungsi pemberdayaan (*empowerment*). Fungsi pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan fungsi mengatur lebih menekankan kekuasaan atau *power* yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Fungsi pembangunan dijalankan jika kondisi masyarakat melemah dan pembangunan akan dikontrol ketika kondisi masyarakat membaik. Fungsi pemberdayaan dijalankan jika masyarakat tidak mempunyai skill dan kemampuan khusus, dimana pemerintah wajib melakukan pemberdayaan dengan cara meningkatkan kualitas SDM atau masyarakat tersebut. (Thoha, 2003: 71).

Pemerintah daerah menjalankan urusan pemerintah konkuren, berbeda dengan pemerintah pusat yang melaksanakan urusan pemerintahan absolut. Urusan pemerintahan konkuren terdiri dari urusan pemerintahan wajib dan pilihan. Urusan pemerintahan wajib terbagi lagi menjadi Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar.

Salah satu urusan wajib yang tidak terkait dengan pelayanan dasar dan bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah fungsi pelayanan, di dalam fungsi pelayanan, Pemerintah bertugas untuk menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan hidup masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, efektif, efisien dengan cepat, tepat dan akurat. Terkait dengan pelayanan terhadap warga yang meminta sesuai kebutuhan pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Pada hakekatnya pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah ada bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam rangka mencapai tujuan bersama (Ryaas. 2004)

Salah satu kebijakan yang dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor : 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut antara

lain memuat tiga jenis kelompok layanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yaitu:

1. Pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok.
2. Pelayanan Umum meliputi pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP, Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran dan Kematian, BPKB, STNK, IMB, Paspor dll) dan Pelayanan Barang Seperti (Jaringan Telepon, Penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih)
3. Ketiga, Pelayanan Jasa meliputi Pendidikan Tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial dll).

Dalam rangka mencapai pelayanan publik dalam bidang administrasi, pemerintah mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang sifatnya kompresif dan berlaku secara nasional. Dalam hal ini dikeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, yang pada prinsipnya menjamin administrasi kependudukan dan pelayanannya dalam rangka mencapai efektivitas dan efisiensi.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2009 tentang administrasi kependudukan, pasal 12 tentang penduduk pendatang ayat 1 menjelaskan setiap penduduk pendatang melaporkan kepada pemerintahan kabupaten Kampar melalui Rukun Tetangga (RT) dalam waktu 1 x 24 jam atau selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sejak tanggal kedatangan pada ayat 2 menjelaskan sahnya pindah waktu perencanaan penduduk ke kabupaten Kampar berdasarkan surat keterangan

pindah data (SKPD) yang ditanda tangani oleh kepala instansi pelaksana kependudukan dari daerah dasarnya untuk dilaporkan kepada dinas kependudukan.

Pemerintahan berlangsung dari tataran tinggi sampai pada tataran rendah, salah satu tujuan pemerintah untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Dalam tataran rendah bisa dilihat pada sistem pemerintahan desa. Penyelenggaraan pemerintahan di desa mendasari bahwa desa memiliki peran penting untuk mensejahterakan masyarakat, terutama melalui kebijakan-kebijakan yang dibuat.

Di dalam Desa dalam Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa memberikan kesempatan kepada masyarakat desa untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, dengan persyaratan yang diamanatkan yakni dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.

Pemerintah desa keberadaannya adalah berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai ujung tombak pemerintahan yang terdepan. Pemerintah desa merupakan posisi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat sebagai pembina, pengayom, dan pelayanan masyarakat sehingga mudah untuk menunjang partisipasi masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan desa menjadi

sub sistem penyelenggaraan sistem Pemerintahan Nasional, sehingga memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat. Landasan pemikiran dalam pengaturan pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, dan pemberdayaan masyarakat (Widjaja, 2001: 10).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kewenangan Desa, Jenis kewenangan Desa 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; dan
- d. Kewenangan lain yang ditugaskan oleh pemerintah, pemerintah daerah provinsi, atau pemerintah daerah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ketentuan yang mengatur tentang Administrasi Desa diatur dalam Permendagri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Desa. Kepala Desa berwenang menyelenggarakan Administrasi Desa. Kepala Desa melaksanakan administrasi desa dibantu Aparat Desa. Administrasi Desa dilaksanakan dalam rangka : Penyelenggaraan Pemerintahan, Pelaksanaan Pembangunan, Pembinaan masyarakat, dan Pemeberdayaan Masyarakat. Administrasi Desa meliputi :

1. Administrasi Umum

Administrasi Umum adalah pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan pemerintahan Desa pada Buku Administrasi Umum

2. Administrasi Penduduk

Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan pada Buku Administrasi Penduduk

3. Administrasi Keuangan

Administrasi Keuangan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan Desa pada Buku Administrasi Keuangan

4. Administrasi Pembangunan

Administrasi Pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat pada Buku Administrasi Pembangunan

5. Administrasi Lainnya

Dalam penelitian ini penulis mengambil jenis administrasi kependudukan. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 2016 menjelaskan Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan pada Buku Administrasi Penduduk (Republik Indonesia, 2016). Adapun data dan informasi yang dicatat mengenai penduduk sementara, penambahan dan pengurangan penduduk, serta perkembangan penduduk.

Pelayanan ini diberikan untuk memenuhi hak identitas diri dan kewarganegaraan seseorang, sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 mengenai perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan (Pemerintah telah menetapkan bentuk dan tata cara pengisian Buku Administrasi Penduduk, sebagaimana terdapat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47

Tahun 2016 tentang administrasi penduduk pada Bab IV Pasal 6. Administrasi Penduduk tersebut terdiri:

1. Buku Induk Penduduk,
2. Buku Mutasi Penduduk Desa,
3. Buku Rekapitulasi Jumlah Penduduk,
4. Buku Penduduk Sementara, dan
5. Buku Kartu Tanda Penduduk dan Buku Kartu Keluarga.

Mengenai layanan adminduk untuk desa, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 telah mengakomodir pemerintah daerah Walikota/Bupati, untuk melaksanakan penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan, termasuk memberi penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan, berdasarkan asas tugas pembantuan yang dilaksanakan oleh Petugas Registrasi.

Adapun layanan administrasi kependudukan yang ada di desa yaitu:

1. Biodata penduduk; diantaranya surat permohonan KK, permohonan KTP, surat keterangan domisili
2. Surat keterangan pindah
3. Surat keterangan kelahiran
4. Surat keterangan kematian

Desa Simalinyang merupakan salah satu desa yang terdapat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah, Kabupaten Kampar. Beberapa fenomena yang menunjukkan kurang optimalnya pelayanan Pemerintah Desa dalam pengurusan administrasi kependudukan terutama KTP sebagai berikut ini.

1. Masih banyak masyarakat pendatang di desa simalinyang yang tidak memiliki kartu identitas seperti kartu tanda penduduk dan kartu keluarga, surat keterangan pindah dari tempat asal sedangkan di dalam peraturan desa tersebut warga yang datang dan tinggal di desa wajib melengkapi aturan yang ada di desa termasuk salah satunya administrasi kependudukan.
2. Masyarakat yang ada di Desa Simalinyang merupakan masyarakat tempatan dan ada juga masyarakat pendatang, masyarakat pendatang ini tidak terdaftar di Desa Simalinyang sedangkan mereka sudah bertahun-tahun tinggal di desa tersebut.

Adapun jumlah penduduk Desa Simalinyang Tahun 2016-2021 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Jumlah penduduk Desa Simalinyang Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Jumlah penduduk yang Tidak Memiliki KTP (Jiwa)	Jumlah Penduduk yang Sedang Pengurusan KTP (Jiwa)
2016	3.413	20	9
2017	3.463	24	11
2018	3.487	27	8
2019	3.549	36	14
2020	3.577	26	8
2021	3.673	28	12

Sumber. Kantor Desa Simalinyang (2022)

Berdasarkan data jumlah penduduk Desa Simalinyang pada Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun jumlah masyarakat yang tidak memiliki KTP dan sedang dalam pengurusan KTP mengalami fluktuatif. Hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah desa kurang optimal dalam menyelenggarakan administrasi

kependudukan terutama pada biodata penduduk. Berdasarkan survey awal penulis, ditemukan bahwa prosedur pengurusan KTP yang dilakukan pada kantor desa adalah hanya mengeluarkan surat permohonan pembuatan KTP sehingga pengurusan KTP sesungguhnya adalah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Disamping itu penulis juga menemukan bahwa untuk penyelesaian KTP memerlukan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan observasi awal peneliti tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian yaitu: **“Kualitas Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar”**.

B. Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas Pemerintah Desa Simalinyang dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas Pemerintah Desa Simalinyang dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.

2. Kegunaan penelitian

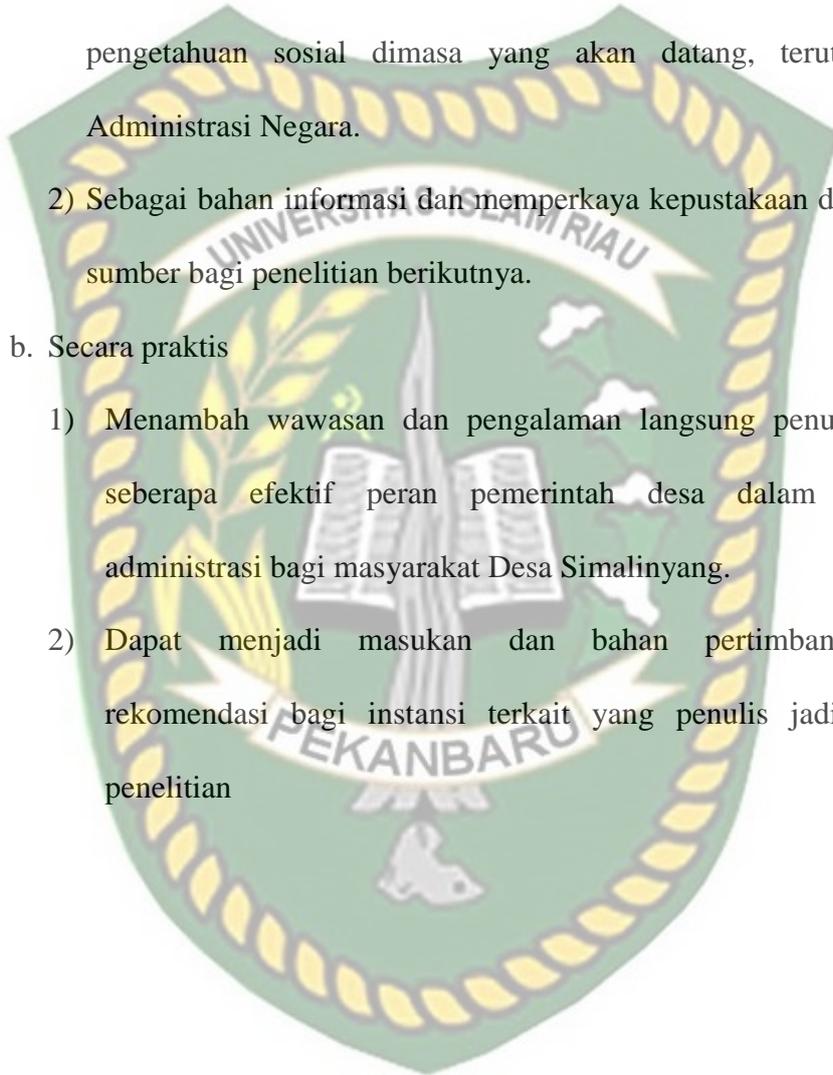
Kegunaan penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan penelitian. Untuk itu, kegunaan hasil penelitian ini mencakup beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

a. Secara teoritis Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

- 1) Memberikan sumbangan pikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan sosial dimasa yang akan datang, terutama Ilmu Administrasi Negara.
- 2) Sebagai bahan informasi dan memperkaya kepustakaan dan menjadi sumber bagi penelitian berikutnya.

b. Secara praktis

- 1) Menambah wawasan dan pengalaman langsung penulis tentang seberapa efektif peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Simalinyang.
- 2) Dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan serta rekomendasi bagi instansi terkait yang penulis jadikan objek penelitian



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Ilmu pemerintahan adalah sebuah cabang ilmu dari kajian ilmu politik. Sampai saat ini masih terdapat beberapa perdebatan mengenai ilmu pemerintahan dan ilmu politik. Kajian utama kepemimpinan pemerintahan adalah kebijakan pemerintahan (*publik policy*). Pada intinya membuat suatu kebijakan pemerintahan merupakan suatu studi tentang proses kebijakan itu sendiri karena kebijakan publik merupakan decision making (memilih dan menilai informasi yang ada untuk memecahkan masalah). Pemerintahan merupakan suatu ilmu dan seni, dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan karena pemerintahan sudah memenuhi syarat-syarat ilmu pengetahuan seperti dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek baik material maupun formal, bersifat universal dan sistematis serta spesifik (khas) (Syafie, 2011: 8).

Menurut Rosenthal Ilmu pemerintahan menurut adalah ilmu yang secara otonom mempelajari bekerjanya struktur-struktur dan proses-proses pemerintahan umum, baik internal maupun eksternal (dalam Ndraha. 2003;16).

Ilmu pemerintahan dapat disimpulkan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legilasi, yudikasi, dan eksekusi, dalam hubungan pusat dengan daerah, antar

lembaga serta yang memerintah dengan diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan. Pemerintah melakukan pelayanan kepada masyarakat dan mengantisipasi dekadensi moral dengan kekuasaan Negara yang dimilikinya (Syafiie. 2011;10).

Menurut Budiarto (2003: 11) pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar Negara, rakyat atau penduduk dan wilayah suatu Negara dan memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut. Menurut Labolo (2007: 2004) pemerintahan sesungguhnya merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati atau diinginkan bersama. Pemerintahan dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan (dinamika), struktur fungsional, maupun tugas dan kewenangan

Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan public dan kewajiban memperoleh pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah (Ndraha,2003: 6). Kemudian menurut Ningrat (1992: 11) pemerintahan adalah sekelompok individu yang memiliki wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan pemerintah adalah perbuatan atau urusan atau memerintah.

2. Kualitas

Kualitas adalah sejauh mana produk memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Sedangkan kualitas pelayanan menurut *American Society for Quality Control* adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang ditentukan atau bersifat laten (Lupiyoadi, 2014; 144). Sedangkan menurut Abdullah dan Tantri (2012; 22), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.

Menurut Tjiptono & Chandra (2016; 125), konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Keller, 2016; 143). Ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada nasabah. Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan nasabahnya sepanjang waktu disebut

perusahaan berkualitas, tapi harus dibedakan antara kesesuaian kualitas dan kinerja (atau tingkat) kualitas (Kotler & Keller, 2016; 143).

Dari definisi di atas dapat disimpulkan kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan adalah ciri, karakteristik atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan di atas maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. Moenir (2015:204) menyatakan bahwa “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.” Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan.

Prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut Moenir (2015:205) antara lain:

- 1) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- 2) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- 3) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- 4) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu- waktu dapat dirubah apabila perlu.
- 5) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- 6) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- 7) Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya

3. Pelayanan publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.

- 2) Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- 3) Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pensegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- 4) Publik berarti orang banyak (umum)

Menurut Moenir (2015:7) menyatakan bahwa : “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada

prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

b. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2015:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

- 1) Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 3) Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

c. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, Sinambela (2015:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- 1) Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 3) Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Keamanan Hak
- 6) Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- 7) Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

d. Jenis- jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- 1) Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM),

Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

2) Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3) Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Menurut Dwiyanto (2006: 50), bahwa ada enam indikator untuk melihat kinerja birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- 1) Responsivitas; merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 2) Responsibilitas; menjelaskan apakah setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi.
- 3) Akuntabilitas; suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran nilai-nilai atau norma yang ada di masyarakat.

- 4) Keadilan; yaitu prinsip yang memberikan perlakuan yang sama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 5) Efisiensi pelayanan; perbandingan terbalik antara input dan output pelayanan.
- 6) Keserhanaan; bahwa setian prosedur pelayanan atau tatacara pelayanan yang di selenggarakan oleh birokrasi pelayanan publik mestinya menyediakan pelayanan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh pengguna jasa yang meminta pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan

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

- 2) Waktu Penyelesaian

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

- 3) Biaya Pelayanan

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

- 4) Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

4. Pemerintah Desa

a. Pengertian Pemerintah Desa

Menurut Widjaja (2003: 3) pemerintah desa adalah kesatuan organisasi pemerintah terendah dibawah kecamatan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan menuruskan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat sitiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintah nasional dan berada didaerah kabupaten. Pemerintah desa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah menyebutkan, pemerintah desa terdiri dari tas kepala desa dan perangkat lainnya. Adapun yang dimaksud dengan “perangkat desa lainnya” merupakan perangkat pembantu kepala desa yang terdiri dari sekretaris desa, pelaksana teknis lapangan seperti kepala urusan dan unsur tertentu seperti kepala dusun dengan sebutan lainnya.

Suatu desa akan dipimpin oleh seorang kepala desa/aparatur yang menjalankan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Nurcholis (Arenawati) menjelaskan pemerintah desa merupakan unsur penyelenggara pemerintah desa.pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa, pemerintah desa memiliki tugas pokok yaitu:

- 1) Menjalankan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat
- 2) Menjalankan tugas pembantua dari pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten

Pemerintahah desa yang dipimpin oleh kepala desa, dibantu oleh sekretaris desa dan perangkat desa. Perangkat desa terdiri dari atas kepala-kepala urusan, yaitu pelaksana urusan dan kepala dusun. Kepala-kepala urusan membantu sekretaris desa menyediakan data informasi dan memberikan pelayanan. Pelaksana urusan adalah pejabat yang melaksanakan urusan-urusan rumah tangga desa dilapangan. Kepala dusun adalah wakil kepala desa diwilayahnya. Urusan rumah tangga desa adalah urusan yang berhak diatur dan diurus oleh pemerintah desa. untuk mengatur, mengurus dan pengurusan urusannya, pemerintah desa membuat peraturan desa. Peraturan desa dibuat oleh kepala desa bersama dengan badan permusyawaratan desa selanjutnya disigkat BPD. Peraturan desa dilaksanakan oleh kepala desa dan dipertanggung jawabkan kepada rakyat melalui BPD (Sugiman, 2018).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan pemerintah desa yang terpenting adalah pemerintah desa mampu meningkatkan kesejahteraan rakyatnya, mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat desa dan mampu meningkatkan daya saing desanya. hal itu, terwujud apabila urusan yang menjadi kewengan desa terlaksana dengan baik.

b. Kewenangan Pemerintah Desa

Secara konseptual, istilah wewenang atau kewenangan sering disejajarkan dengan istilah Belanda “*bevoegdheid*” (yang berarti wewenang atau berkuasa). Wewenang merupakan bagian yang sangat penting dalam Hukum Tata Pemerintahan (Hukum Administrasi), karena pemerintahan baru dapat menjalankan fungsinya atas dasar wewenang yang diperolehnya. Pengertian kewenangan dalam Kamus Bahasa Indonesia diartikan sama dengan wewenang, yaitu hak dan kekuasaan untuk melakukan sesuatu.

Menurut Atmosudirjo (2006) kewenangan adalah apa yang disebut kekuasaan formal, kekuasaan yang berasal dari kekuasaan legislatif (diberi oleh Undang-Undang) atau dari kekuasaan eksekutif/ administratif. Kewenangan merupakan kekuasaan terhadap segolongan orang-orang tertentu atau kekuasaan terhadap suatu bidang pemerintahan tertentu yang bulat. Sedangkan wewenang hanya mengenai sesuatu *onderdil* tertentu saja. Di dalam kewenangan terdapat wewenang-wewenang. Wewenang adalah kekuasaan untuk melakukan sesuatu tindak hukum publik.

Dalam literatur ilmu politik, ilmu pemerintahan, dan ilmu hukum sering ditemukan istilah kekuasaan, kewenangan, dan wewenang. Kekuasaan sering disamakan begitu saja dengan kewenangan, dan kekuasaan sering dipertukarkan dengan istilah kewenangan, demikian pula sebaliknya. Bahkan kewenangan sering disamakan juga dengan wewenang. Kekuasaan biasanya berbentuk hubungan dalam arti bahwa “ada satu pihak

yang memerintah dan pihak lain yang diperintah” (*the rule and the ruled*) (Budiardjo,1998; 35)

Terkait dengan kewenangan yang dimiliki desa dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005, yakni:urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa. Urusan pemerintah yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa.Tugas pembantuan dari Pemerintah, pemerintah propinsi, dan pemerintah kabupaten/kota.Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-perundangan diserahkan kepada desa.Berdasarkan empat kewenangan yang dimiliki desa sesungguhnya tersirat bahwa desa adalah institusi pemerintah yang merupakan perpanjangan tangan dari organ pemerintah di atasnya.

Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menyebutkan bahwa kewenangan desa meliputi kewenangan dibidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan adat istiadat desa.

Adapun Kewenangan desa adalah:

- 1) Kewenangan berdasarkan hak asal usul
- 2) Kewenangan lokal berskala desa
- 3) Kewenangan yang ditugaskan oleh pemerintah, pemerintah daerah provinsi, atau pemerintah daerah kabupaten/ kota,

- 4) Kewenangan lain yang ditugaskan oleh pemerintah, pemerintah daerah provinsi, atau pemerintah daerah kabupaten/ kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Administrasi Kependudukan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBB), administrasi merupakan kegiatan yang diperoleh dengan menetapkan tujuan bersama yang berkaitan dan pemerintahan, organisasi dan tata usaha. Leonard D.White mengemukakan bahwa administrasi ialah proses yang selalu terdapat pada usaha kelompok, publik privat, sipil atau militer, sekala besar atau kecil. Menurut Sondang siagin, administrasi adalah keseluruhan proses yang kerjasama yang dilakukan oleh beberapa orang sehingga memperoleh tujuan tertentu (Syafri, 2012: 9)

Sihombing (2009:36) menyebutkan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan pada dasarnya meliputi: Biodata penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil.

Disebutkan dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

- 1) Dokumen kependudukan
- 2) Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- 3) Perlindungan atas data pribadi
- 4) Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen
- 5) Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya
- 6) Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan peraturan perundang-undangan yang dapat mengatur kegiatan administrasi kependudukan yaitu Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 yang mana undang-undang ini merupakan perubahan dari Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Di dalam pasal 1 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 disebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam mengeluarkan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan

informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

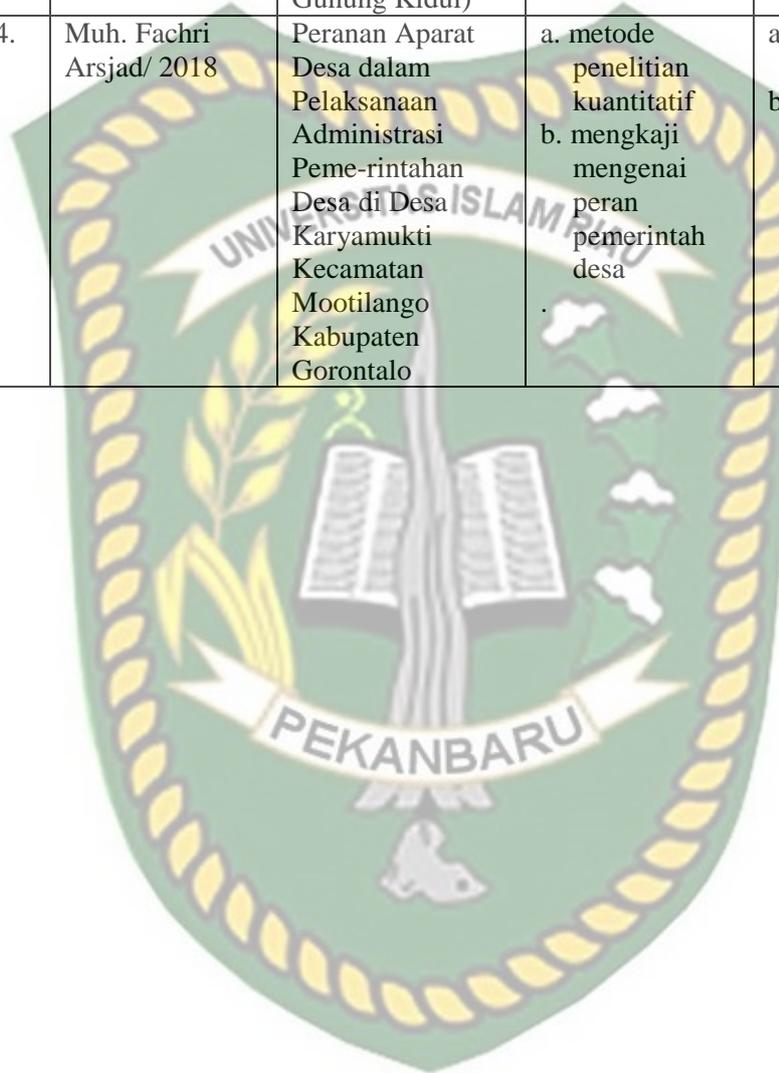
6. Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang mengkajitentang peran pemerintah desa dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Vina Susana/ 2020	Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar	Sama-sama mengkaji mengenai peran pemerintah desa	a. Metode penelitian kualitatif b. lokasi penelitian c. pelayanan administrasi KK, KTP, dan surat pindah
2.	Ahmad Irwandi/ 2018	Peran Pemerintah Desa Dalam Penda-taan Kependudukan Di Desa Bandur Picak Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar Tahun 2014-2016	Sama-sama memiliki permasalahan pengurusan Kartu Identitas seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, surat keterangan pindah	a. Metode penelitian kualitatif b. lokasi penelitian
3.	Danial Ndilu Hamba Banju/ 2019	Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan (Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif	Sama-sama memiliki permasalahan pengurusan Kartu Identitas seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga,	a. Metode penelitian kualitatif b. lokasi penelitian

		Pelayanan Desa Ponjong Kecamatan Ponjong Kabupaten Gunung Kidul)	surat keterangan pindah, dll	
4.	Muh. Fachri Arsjad/ 2018	Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo	a. metode penelitian kuantitatif b. mengkaji mengenai peran pemerintah desa	a. Lokasi penelitian b. Administrasi kependudukan



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

B. Kerangka Pikir



C. Konsep Operasional

Konsep Operasional adalah batasan dalam penulisan, yang artinya pokok dalam bahasan selanjutnya dengan maksudnya dapat memberi arahan dalam penulis itu sendiri. Dalam pengoperasiaanya penulis menggunakan konsep standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dalam penelitian ini prosedur pelayanan dilihat dari bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan pemerintahan desa dalam pengurusan KTP.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Dalam penelitian ini waktu penyelesaian dilihat dari bagaimana pemerintahan desa memberikan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pengurusan KTP.

3) Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Dalam penelitian ini biaya pelayanan dilihat dari bagaimana pemerintahan desa memberikan kebijakan mengenai biaya yang harus dikeluarkan masyarakat desa pada saat pengurusan KTP.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini produk pelayanan dilihat dari apa yang pemerintah desa berikan sesuai atau tidaknya hasil pelayanan pengurusan KTP yang diberikan kepada masyarakat.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penelitian ini sarana dan prasarana dilihat dari fasilitas yang diberikan pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi seperti ruang tunggu atau fasilitas lainnya yang disediakan pemerintah desa pada saat pengurusan KTP

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Dalam penelitian ini kompetensi pelaksana dilihat dari kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Misalnya kemampuan petugas dalam melayani masyarakat dalam pengurusan KTP.

D. Operasional Variabel

Adapun operasional variabel dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut ini.

Tabel 2.2 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Definisi
Peran pemerintah dalam penyelenggara-an administrasi kependudukan	1. Prosedur pelayanan	Pemerintahan desa memberikan kemudahan prosedur pelayanan pengurusan KTP kepada masyarakat desa
	2. Waktu Penyelesaian	Pemerintah desa memberikan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pengurusan KTP
	3. Biaya pelayanan	Pemerintah desa menetapkan biaya dalam setiap pengurusan KTP
	4. Produk pelayanan	Produk pelayanan pengurusan KTP sesuai dengan ketentuan
	5. Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana yang disediakan pemerintah desa dalam pengurusan KTP sudah memadai

	6. Kompetensi petugas pemberi layanan	Kemampuan petugas dilihat dari pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman petugas dalam melayani masyarakat yang melakukan pengurusan KTP
--	---------------------------------------	--



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif kualitatif. Moleong (2007:11) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Selanjutnya Bogdan dan Taylor dalam Moloeng (2007:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Peneliti akan berusaha mendeskripsikan peranan pemerintah desa Simalinyang dalam menyelenggarakan aministrasi kependudukan.

B. Lokasi Penelitian

. Penelitian ini di laksanakan di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.

C. *Key Informan dan Informan*

Dalam penelitian ini penulis menggunakan *key informan* dan *Informan* Menurut Moleong (2005 : 3) *key Informan* adalah mereka yang tidak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa

memberi saran tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan. Jadi, dia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. sedangkan *informan* menurut Moleong (2006 : 132) adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Adapun yang menjadi *key informan* dan *Informan* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ditambah dengan masyarakat yang tidak memiliki dan memiliki KTP sebanyak 6 orang.

Tabel 3.1. Key Informan dan Informan Dalam Wawancara Penelitian

No	Nama	Uraian	Jumlah	Keterangan
1	Zamri	Kepala Desa	1	<i>Key Informan</i>
2	Darmawan	Sekretaris Desa	1	<i>Informan</i>
3	Halus	Kaur Pelayanan	1	<i>Informan</i>
4	-Reva -Andri -Doni	Masyarakat yang tidak mempunyai KTP	3	<i>Informan</i>
5.	- Saini -Syahrul -Nurdefri	Masyarakat yang memiliki KTP	3	<i>Informan</i>
		Jumlah	9	<i>Informan</i>

Sumber: Data Olahan (2021)

D. Teknik Penetapan Informan

Untuk memperoleh informan penelitian maka penulis menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penetapan menggunakan kriteria tertentu. Adapun kriteria dalam penelitian ini adalah informan yang langsung berurusan dengan penyelenggaraan administrasi kependudukan.

E. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber yang digunakan untuk tujuan tertentu dari penelitian yang diperoleh secara langsung dari tangan pertama kepada peneliti (Sekaran & Bougie, 2017:130). Data primer dalam penelitian ini diperoleh penulis melalui wawancara secara langsung dengan informan yang berkaitan dengan objek yang diteliti yaitu peranan pemerintah desa dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Desa Simaliyang,

2. Data Sekunder

Menurut Sekaran & Bougie (2017:130), data sekunder merupakan data dalam bentuk informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya yang diperoleh melalui sumber-sumber yang sudah ada. Data sekunder dapat berbentuk catatan, dokumen, publikasi yang dilakukan oleh pemerintah dan analisis industri yang dapat diakses melalui media, web maupun internet.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun cara-cara yang ditempuh dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode.

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang

mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewe) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2007: 186).

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara.

2. Metode Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2010: 274). Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang telah dirumuskan, meliputi foto kegiatan, peraturan-peraturan, arsip-arsip, dan catatan resmi. Teknik pengumpulan data ini, untuk melengkapi data tentang peranan pemerintah desa dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Desa Simaliyang,

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban dari informan. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum

memuaskan, peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu sehingga datanya sudah tidak jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:189):

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini sekitar kurang lebih 4 bulan, terhitung sejak pengesahan draf skripsi, penerbitan surat rekomendasi penelitian, hingga tahap pengujian riset. Adapun penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

No	Uraian	Juni 2021	Juli 2021	Desember 2021	Januari 2022
1.	Persiapan dan pengusulan UP				
2.	Seminar UP				
3.	Riset				
4.	Penelitian lapangan				
5.	Pengolahan data dan analisis				
6.	Konsultasi bimbingan skripsi				
7.	Ujian Skripsi				
8.	Revisi dan pengesahan				
9.	Pengadaan serta penyerahan skripsi				

I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Sistematika penulisan merupakan ringkasan mengenai urutan penyajian dalam penelitian. Untuk mengetahui secara garis besar penyusunan skripsi ini, terbagi dalam 6 (enam) bab seperti yang diuraikan dalam sistematika penulisan berikut ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini berisi landasan teori yang mendukung penelitian. Bab ini juga meliputi penelitian terdahulu dan kerangka penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menampilkan akan dibahas mengenai variabel-variabel yang akan diteliti, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang sejarah berdirinya, lokasi, struktur organisasi dan visi misi dan lain-lain.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang hasil penelitian dan pembahasan

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengemukakan kesimpulan yang di peroleh dari uraian dan pembahasan serta memberikan saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai sumbangan pemikiran bagi pemecahan suatu masalah.



BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Desa Simaliyang

1. Batas Wilayah

Desa Simaliyang adalah salah satu yang ada di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar. Adapun batas wilayah Desa Simaliyang adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Desa Mayang Pongkai/Desa Lubuk Sakai
- Sebelah Selatan : PT.RAPP
- Sebelah Timur : Desa Sei Petai/Desa Rantau Kasih
- Sebelah Barat : Desa Penghidupan/Desa Bukit Sakai

2. Demografi Penduduk

a. Total jumlah penduduk 3.639 jiwa terdiri dari:

Laki-laki = 1.887 jiwa

Perempuan = 1.375 jiwa

b. Pendidikan:

Tidak/belum sekolah = 1.063 jiwa

Tamat SD/Sederajat = 1.006 jiwa

SLTP/sederajat = 569 jiwa

SLTA/Sederajat = 485 jiwa

Belum Tamat SD/Sederajat = 373 jiwa

Diploma IV/Sarjana = 76 jiwa

c. Pekerjaan

Belum/tidak bekerja = 1.111 jiwa

Mengurus Rumah Tangga = 790 jiwa

Wiraswasta = 765 jiwa

Pelajar/Mahasiswa = 548 jiwa

Petani/Pekebun = 212 jiwa

Karyawan Swasta = 47 jiwa

d. Kelompok umur

Balita (0 – 5 tahun) = 278 jiwa

Anak-Anak (6 – 13 Tahun) = 533 jiwa

Remaja (13 – 17 tahun) = 898 jiwa

Dewasa (18 – 40 tahun) = 1.255 jiwa

Orang Tua (di atas 40 tahun) = 744 jiwa

e. Jumlah Penduduk Berdasarkan Dusun

Dusun I = 1.316 jiwa

Dusun II = 1.059 jiwa

Dusun III = 705 jiwa

Dusun IV = 559 jiwa

f. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama

Islam = 3.433 jiwa

Kristen = 200 jiwa

Katholik = 6 jiwa



B. Gambaran Umum Kantor Desa Simaliyang

Kantor Desa Simaliyang beralamat di Jl. Raya Simaliyang km.42 Desa Simaliyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah, Kabupaten Kampar Provinsi Riau, 28471.

1. Visi dan Misi Desa

Visi

Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa, penyusunan visi Desa Simaliyang ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan di desa sejahtera seperti pemerintah desa, BPD, tokoh masyarakat, tokoh agama, lembaga masyarakat desa dan masyarakat desa pada umumnya. Pertimbangan kondisi eksternal di desa seperti satuan kerja wilayah pembangunan di kecamatan. Maka berdasarkan pertimbangan di atas visi Desa Simaliyang adalah:

"Gemilang dan Terbilang"

Misi

Selain penyusunan visi juga telah ditetapkan misi-misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh desa agar tercapainya visi desa tersebut. Visi berada di atas misi. Pernyataan visi kemudian dijabarkan ke dalam misi agar dapat di operasionalkan atau dikerjakan. Sebagaimana penyusunan visi, misi pun dalam penyusunannya menggunakan pendekatan partisipatif dan pertimbangan potensi dan kebutuhan Desa Simaliyang, sebagaimana proses yang telah dilakukan maka misi kantor Desa Simaliyang sebagai berikut :

- a. Menggali Potensi Desa
- b. Mensejahterakan Masyarakat Desa

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi diartikan sebagai suatu kerangka yang menunjukkan seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan. Atau dengan kata lain stuktur organisasi merupakan suatu gambaran yang sistematis yang ditunjukkan oleh garis-garis menurut kedudukan atau jenjang yang telah ditentukan. Sehingga dengan adanya stuktur organisasi dapat mencerminkan hubungan kerja antara tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab masing-masing orang atau dalam organisasi. Sehingga demikian pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik karena apa yang dikerjakan telah tergambar dalam stuktur organisasi.

Dari stuktur organisasi dapat dilihat besar atau kecilnya skala organisasi tersebut. Pada penyusunan suatu organisasi perlu diperhatikan tentang bagaimana stuktur organisasi yang diperlukan oleh organisasi tersebut, karena sangat penting dalam usaha menciptakan stuktur organisasi perubahan yang efektif dan efisien yang mendukung aktivitas organisasi. Dengan adanya stuktur organisasi tersebut para pekerja akan lebih mudah dan cepat untuk mengetahui siapa yang menjadi pimpinannya mulai dari tingkat terendah sampai ketinggian tertinggi yaitu pimpinan. Disamping itu dengan adanya stuktur organisasi para pekerja akan mengetahui bidang pekerjaan apa yang harus mereka kerjakan dan kepada siapa mereka bertanggung jawab atas pekerjaannya tersebut. Agar fungsi-fungsi organisasi tersebut berjalan maka perlu adanya pembagian tugas dan tanggung jawab.

Dalam rangka menjalankan tugasnya, kepala desa dibantu oleh mitra masyarakat yaitu BPD dan dibantu oleh sekretaris desa, 4 kepala dusun (bayan), dimana sekretaris desa, Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan, dan Kasi Pelayanan serta 4 kadus berada pada tingkat sejajar di bawah kepala desa atau kades. Sekretaris desa akan dibantu kepala urusan (kaur) meliputi: Kaur TU & Umum, Kaur Keuangan, dan Kaur Perencanaan.

Adapun tugas-tugasnya sebagai berikut :

a. Kepala Desa

Kepala desa atau kades bertugas memberikan pelayanan umum kepada warga desa yang berkaitan dengan administrasi, mempertahankan kehidupan tradisional dan karakter khas warga desanya, memimpin penyelenggara pemerintah desa berdasarkan kebijaksanaan bersama, dan melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang dipakai.

b. Sekretaris Desa

Mempunyai tugas yaitu mengurus bidang ketatausahaan kepala desa, menyelenggarakan pembinaan dan pelaksanaan administrasi pemerintahan, dan melaksanakan suatu urusan surat-menyurat, kearsipan, laporan serta melaksanakan tugas kepala desa apabila berhalangan.

c. Kepala Urusan (KAUR)

Mempunyai tugas yaitu sebagai pembantu sekretaris desa dalam memberikan pelayanan ketatausahaan atau kearsipan kepada kepala desa, melaksanakan ketatausahaan dalam bidang tugasnya, dan melaksanakan

pencatatan, pengumpulan, dan pengolahan data yang menyangkut tugasnya. Setiap kepala urusan bertanggung jawab atas jabatan yang diberikan oleh kepala desa

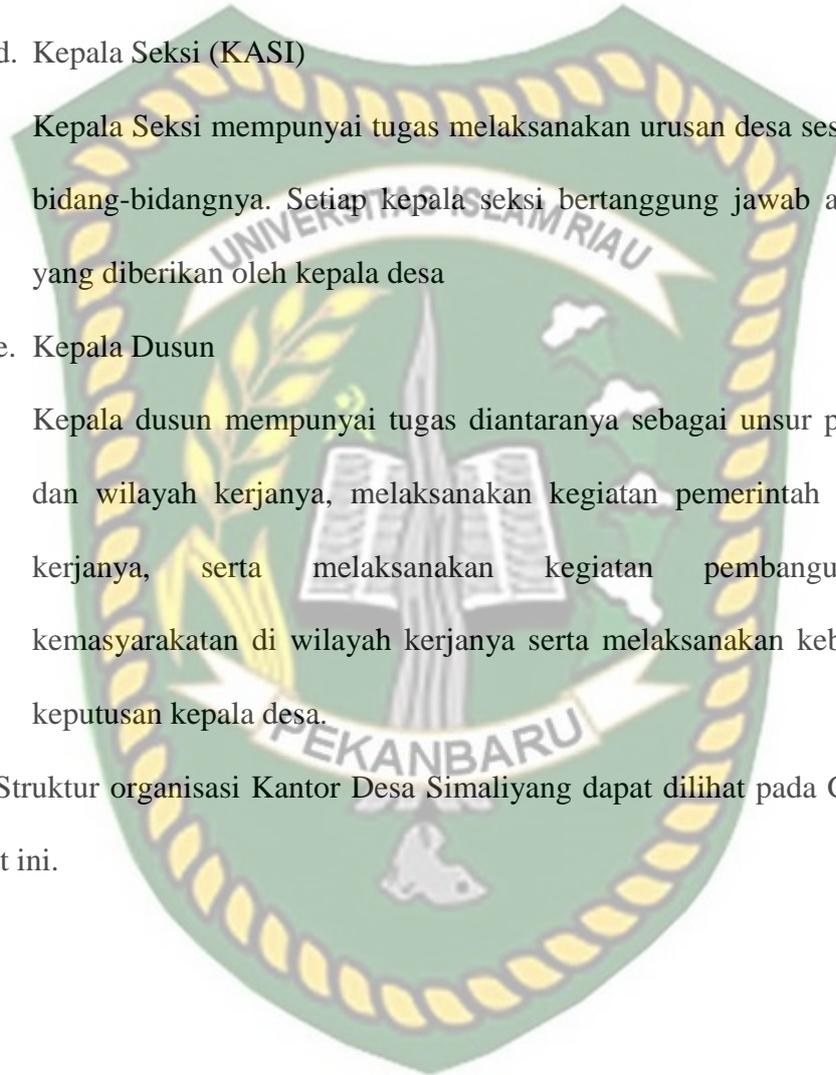
d. Kepala Seksi (KASI)

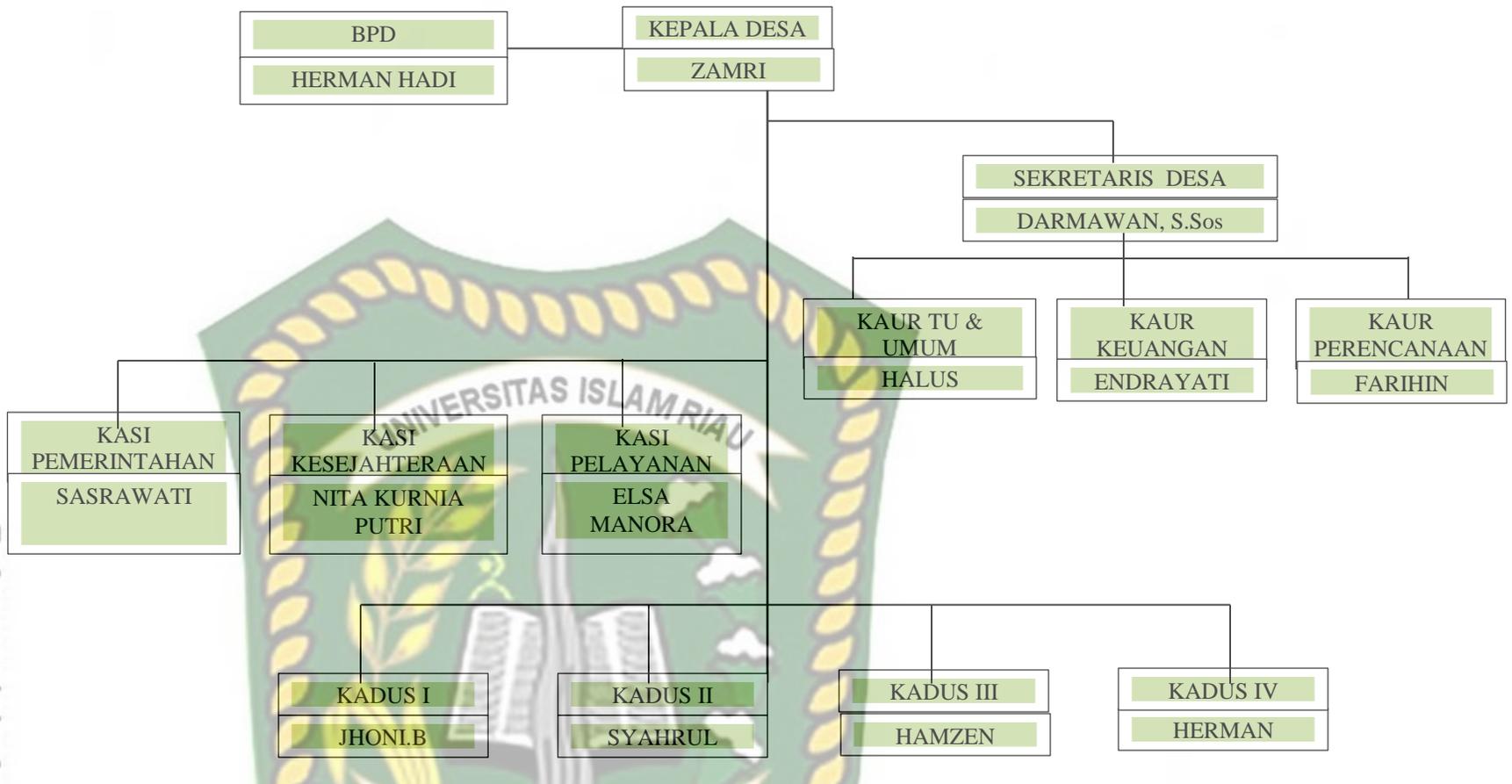
Kepala Seksi mempunyai tugas melaksanakan urusan desa sesuai dengan bidang-bidangnya. Setiap kepala seksi bertanggung jawab atas jabatan yang diberikan oleh kepala desa

e. Kepala Dusun

Kepala dusun mempunyai tugas diantaranya sebagai unsur pelaksanaan dan wilayah kerjanya, melaksanakan kegiatan pemerintah di wilayah kerjanya, serta melaksanakan kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan di wilayah kerjanya serta melaksanakan kebijakan dan keputusan kepala desa.

Struktur organisasi Kantor Desa Simaliyang dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut ini.





Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Desa Simaliyang

3. Aktivitas Pada Kantor Desa Simaliyang

Aktivitas pada kantor Desa Simaliyang mempunyai tugas pelayanan kepada masyarakat dan bertanggung jawab kepada kepala desa dalam kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a. Pelayanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan surat perijinan desa dan pengantar kepada tingkat kecamatan ataupun kabupaten.
- b. Penyusunan administrasi perlengkapan desa.
- c. Pembinaan dan Memberikan pengembangan kepada masyarakat.
- d. Mengkoodinasikan dan melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam hal pembangunan desa.
- e. Meningkatkan kegiatan penyuluhan yang berhubungan dengan masyarakat.
- f. Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan pembangunan desa.
- g. Memberikan peningkatan mutu dan kualitas sumber daya manusia.
- h. Penyusunan program kerja dalam hal pembangunan desa.

4. Alur Pelayanan Pada Kantor Desa Simaliyang

- a. Alur Pelayanan Langsung



b. Aur Pelayanan *on line*

Dokumen ini adalah Arsip Miitik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PEMBAHASAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan kumpulan dari data yang peneliti dapatkan di lapangan yang kemudian akan direduksi berdasarkan pertanyaan penelitian. Hasil penelitian memaparkan jawaban-jawaban informan serta data-data lainnya yang akan dianalisa secara akademis sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menganalisis data secara kualitatif. Analisis data secara kualitatif adalah proses menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya.. Analisis data yang dimaksudkan untuk membuktikan keterangan empiris yang dikemukakan penulis. Penelitian yang telah dilakukan oleh penulis berdasarkan fakta lapangan, informasi diperoleh dari beberapa informen yang telah ditetapkan sebelum penelitian. Penelitian dilakukan di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah kurang lebih 3 minggu. Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian melalui wawancara mendalam (*depth interview*) dan observasi, penulis mencoba menggali informasi dari informan untuk dapat mengetahui kualitas pemerintahan desa dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.

1. Profil Informan

Pada bagian ini penulis akan mendeskripsikan profil informan. Informan disini adalah orang yang mampu dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Adapun profil informan dapat dilihat pada Tabel 5.1 berikut ini.

Tabel 5.1 Profil Informan

No	Nama Responden	Jabatan	Umur (Tahun)	Pendidikan
1.	Zamri	Kades	42	SLTA
2.	Darmawan	Sekdes	54	S1
3.	Halus	Kaur TU & Umum	35	SLTA
4.	Syahrul	Masyarakat	55	SMP
5.	Saini	Masyarakat	51	SLTA
6.	Nurdefri	Masyarakat	45	SLTA
7.	Reva	Masyarakat	47	SLTA
8.	Andri	Masyarakat	56	SLTA
9.	Doni	Masyarakat	36	SLTA

Sumber: Data Olahan (2021)

Berdasarkan Tabel 5.1 dapat dilihat bahwa informan rata-rata berusia 35-55 tahun yang menunjukkan bahwa informan berada pada usia produktif. Kemudian dilihat dari pendidikan, informan memiliki tingkat pendidikan SMP, SLTA dan S1. Apabila dilihat dari komposisi tingkat pendidikan aparat Desa Simalinyang memperlihatkan bahwa kemampuan aparat di Pemerintahan Desa Simalinyang belum begitu maksimal. Hal ini dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang tergolong minim ataupun rendah, dimana

kualifikasi jenjang pendidikan yang dimiliki aparat masih pada tinggi SLTA. Hal ini sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh Sekretaris Desa, yang mengatakan:

“ Kebiasaan aparat dan masyarakat Desa Simalinyang dari mulai dulu dan sekarang udah menjadi Desa Simalinyang ini yaitu dikarenakan seluruh perangkat aparat desa bukanlah dari kalangan PNS melainkan penduduk atau masyarakat biasa yang diangkat 5 tahun sekali menjadi aparat Desa Simalinyang” (Wawancara dengan Bapak Darmawan tanggal 15 Desember 2021)

Dari kutipan wawancara di atas, ada suatu fenomena yang menarik dari keberadaan para aparat yang bertugas di kantor Pemerintahan Desa Simalinyang, yaitu tidak ada satu petugas pun yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), kecuali Sekretaris Desa.

2. Kualitas Pemerintah Desa dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

Pemerintah desa merupakan kepala desa dan perangkat desa lainnya sebagai penyelenggara pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat di tingkat paling bawah. Sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Masyarakat Desa adalah pengguna layanan di kantor desa. Maka, untuk mengetahui dan menilai sebuah produk pelayanan pemerintah desa dalam pengurusan administrasi kependudukan terutama KTP. Kualitas Pemerintah Desa dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan konsep standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, dengan indikator:

- 1) Prosedur Pelayanan

- 2) Waktu Penyelesaian
- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Pelayanan
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Adapun penjelasan hasil penelitian masing-masing indikator, akan diuraikan sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan

Dalam melakukan suatu kegiatan, organisasi memerlukan suatu acuan untuk mengatur dan mengontrol semua aktivitas yang terjadi pada organisasi tersebut. Oleh karena itu, setiap organisasi pemerintah hendaknya memiliki prosedur dasar pelaksanaan kerja untuk menunjang kelancaran operasional organisasi. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Dengan adanya prosedur yang memadai maka pengendalian dan tujuan yang akan dicapai dalam suatu organisasi dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi penulis, dapat diketahui prosedur pelayanan an Kartu Tanda Penduduk di Kantor Desa Simaliyang mempunyai syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Surat pengantar RT dan RW Ke desa.

- 2) Isi formulir yang diperlukan di desa.
- 3) Kartu keluarga yang masih dimiliki.
- 4) Pas foto hitam putih 3 x 4 = 2 lembar

Untuk mengetahui pelayanan Pemerintah Desa dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Simalinyang, terkait prosedur pelayanan terhadap pengguna layanan, maka peneliti melakukan wawancara dengan kepala Desa, beliau menjelaskan bahwa:

“Kita sebagai perangkat desa harus menjalankan pelayanan kepada masyarakat karena memang sudah tugas. Terkait dengan pengurusan KTP, memang kita sifatnya hanya memberikan rekomendasi untuk diproses lebih lanjut ke Kecamatan. Hal ini karena masyarakat banyak yang kurang paham apabila mengurusnya sendiri” (Hasil wawancara dengan Bapak Zamri Tanggal 15 Desember 2021).

Dari penjelasan Kepala Desa Simalinyang tersebut dapat diketahui bahwa bentuk pelayanan yang diberikan dalam administrasi kependudukan di Desa Teluk Simalinyang hanyalah suatu rekomendasi dari kepala desa untuk dapat dilanjutkannya proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal ini juga dijelaskan oleh Sekretaris Desa Simalinyang, bahwa:

“Administrasi kependudukan memang oleh desa bentuknya adalah rekomendasi kepala desa, namun dalam prakteknya kan urusan KTP ini kadang tidak dimengerti oleh masyarakat, sehingga kita yang dimintai untuk meakukan pengurusan (Hasil wawancara dengan Bapak Darmawan Tanggal 15 Desember 2021).

Dalam hal ini, tersirat bahwa bentuk pelayanan yang diberikan oleh pengurus Desa Teluk Simalinyang tidak hanya secara administratif, tetapi juga pelayanan tambahan, yakni proses lanjutan untuk pegurusan KTP. Walaupun masyarakat ada yang mengerti tentang prosedur pembuatan

KTP, mereka juga tetap biasanya menggunakan jasa dari orang-orang pemerintah desa, hal ini sebagaimana di jelaskan oleh masyarakat yang sudah memiliki KTP, sebagai berikut.

“Walaupun KTP itu bisa kita urus sendiri, kami tetap minta bantuan desa untuk karena kita tidak mau direpotkan dengan urusan tersebut (Hasil wawancara dengan Bapak Syahrul Tanggal 17 Desember 2021).

Namun berbeda dengan yang disampaikan informan pendatang yang belum memiliki KTP yang menyerahkan urusan pembuatan KTP melalui Ketua RW bersangkutan, hal ini disebabkan karena dia tidak mempunyai kendaraan untuk mengurus langsung ke Kantor Desa. Berikut kutipan wawancaranya.

“Saya sudah tinggal di desa ini selama 10 tahun, tapi KTP setempat saya belum punya, saya sudah berusaha mengurusnya melalui ketua RW, namun belum ditanggapinya, saya tidak bisa mengurusnya ke kantor desa, karena saya tidak punya kendaraan, jadi itulah saya akhirnya menunggu saja (Hasil wawancara dengan Ibu Reva Tanggal 17 Desember 2021).

Ketika penulis menggali pemahaman informan mengenai berbagai persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan KTP, mayoritas dari informan mengatakan bahwa mereka kurang mengetahui akan kelengkapan persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan KTP. Berkaitan dengan hal tersebut penulis melakukan wawancara dengan Kepala Desa Simalinyang yang menyatakan bahwa :

“Masyarakat terkadang tidak dapat melengkapi persyaratan pengurusan sehingga dapat menghambat pengurusan tersebut, hanya itu kendalanya” (Hasil wawancara dengan Bapak Zamri Tanggal 15 Desember 2021).

Hal senada juga dikatakan oleh Ibu Halus selaku Kaur Umum & TU yang menyatakan bahwa:

“Masyarakat yang datang ada yang tidak membawa syarat lengkap, otomatis kami suruh melengkapi, hal itu kemungkinan yang dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan terkesan berbelit-belit padahal masyarakat sendiri yang belum tau prosedurnya” (Hasil wawancara dengan Ibu Halus Tanggal 15 Desember 2021).

Dari kutipan wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa prosedur pelayanan pembuatan KTP pada Kantor Desa Simalinyang belum sepenuhnya jelas sehingga masyarakat belum mengetahui secara detail informasi tersebut, karena kebanyakan masyarakat menyerahkan urusan kepada aparat desa. Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai informasi-informasi dalam pengurusan KTP menyebabkan masyarakat menganggap bahwa pengurusan KTP terkesan berbelit-belit. Hal ini memberikan implikasi bagi Pemerintah Desa agar dapat memberikan informasi yang lebih jelas lagi khususnya informasi-informasi mengenai kelengkapan persyaratan dalam setiap kepengurusan administrasi kependudukan khususnya KTP seperti menyediakan papan informasi agar masyarakat dapat mengetahui informasi-informasi tersebut ataupun memberikan sosialisasi kepada masyarakat.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam setiap pengurusan KTP sudah ditentukan sebelumnya menurut SOP yang berlaku di setiap Desa. Namun pada faktanya masih terdapat masalah seperti ketidaksesuaian waktu

penyelesaian yang telah ditentukan sebelumnya. Kantor Simaliyang juga memiliki permasalahan waktu penyelesaian dalam setiap pengurusan KTP.

Melihat kualitas pelayanan dari segi waktu yang diberikan oleh Simaliyang dalam hal pengurusan KTP sangat tergantung kepada Kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar karena memang merekalah yang secara undang-undang yang memproses urusan ini.

Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh kepala desa Simaliyang sebagai berikut :

“Untuk waktu penyelesaiannya sendiri tidak dapat dipastikan berapa lamanya, hal tersebut dikarenakan adanya kendala-kendala yang sering terdapat di bagian kecamatan maupun dari Capilnya. Sedangkan dari desa sendiri, karena untuk membawa berkas ke Kecamatan tentu membutuhkan biaya, sehingga kami menunggu banyak yang mengajukan dulu baru di bawa ke kecamatan.” (Hasil wawancara dengan Bapak Zamri Tanggal 15 Desember 2021).

Dari kutipan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa juga mempunyai kendala bahwa untuk mengantarkan berkas ke kecamatan memerlukan biaya, jadi tidak efektif apabila hanya satu berkas saja yang diajukan. Hal ini juga menjadi penghambat waktu penyelesaian pengurusan KTP.

Hal sama juga diungkapkan oleh salah satu masyarakat yang sudah memiliki KTP yang menyatakan:

“Untuk penyelesaiannya tidak dapat ditentukan kepastiannya bahkan dalam pembuatan KTP sendiri sampai memerlukan waktu ± 3 bulan dari waktu perekaman” (Hasil wawancara Ibu Nurdefri, Tanggal 10 Desember 2021).

Berbeda dengan informan Saini, yang memutuskan memberi biaya transport bagi petugas agar dipercepat pengurusannya, berikut kutipan wawancaranya :

“Tidak ada kejelasan waktu penyelesaian dalam setiap kepengurusan, akan tetapi apabila masyarakat tersebut dapat membayar biaya transportasi kepada pihak tertentu maka permohonan masyarakat tersebut akan dapat dengan segera diproses” (Hasil wawancara dengan informan Saini, Tanggal 10 Desember 2021).

Dari kutipan wawancara di atas, maka penulis melihat bahwa tidak adanya kepastian waktu penyelesaian dari pihak kantor desa Simaliyang dalam setiap pengurusan KTP. Padahal seharusnya dalam setiap kepengurusan KTP sudah ditentukan sebelumnya waktu penyelesaian melalui SOP yang berlaku di desa tersebut. Bahkan agar permohonan masyarakat dapat dengan cepat diproses, masyarakat tersebut harus mengeluarkan biaya untuk pengurusannya. Masalah tersebut merupakan salah satu masalah kepengurusan administrasi kependudukan di Kantor Desa Simaliyang yang sudah lama ada, namun sampai saat ini masalah tersebut belum teratasi dengan baik. Sampai saat inipun masih banyak terdapat masyarakat yang menunggu penyelesaian KTP yang mereka urus namun masih belum juga terselesaikan. Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik maka pemerintah desa diharapkan mampu untuk menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan dalam penelitian ini diartikan bahwa setiap pelayanan pengurusan KTP dikenakan biaya. Untuk mengetahui apakah

Pemerintah Desa Simalinyang memungut biaya untuk pengurusan KTP, penulis mengajukan pertanyaan kepada Kepala Desa, berikut jawabannya:

“Desa tidak pernah memungut biaya apapun berkaitan dengan pengurusan KTP alias gratis, biaya operasionalnya diambil dari dana desa, namun kadang masyarakat agak susah dan tidak mengerti, kebanyakan berkasnya saja dijemput ke rumahnya (Hasil wawancara dengan Bapak Zamri Tanggal 15 Desember 2021).

Dari jawaban kepala desa tersebut dapat diketahui bahwa desa tidak memungut biaya pengurusan KTP. Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Nurdefri berikut ini.

“Kalau untuk pengurusan KTP, kami tidak dipungut biaya apapun, Cuma kita paham saja, misalnya kita kasih aja uang capeknya (Hasil wawancara dengan Ibu Nurdefri Tanggal 10 Desember 2021).

Berbeda dengan Bapak Andri, salah seorang masyarakat yang belum mendapatkan KTP, berikut pernyataannya:

“karena gak ada biaya inilah yang susah, jadi tidak jelas selesainya kapan, seharusnya dibuat saja berapa biayanya sehingga dengan begitu petugas dapat bekerja secara optimal (Hasil wawancara dengan Bapak Andri Tanggal 10 Desember 2021).

Dari kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengurusan KTP, aparat desa sudah memberikan pelayanan yang gratis tanpa dipungut biaya, namun ada juga masyarakat memberinya sebagai biaya jasa, walaupun tidak diminta. Tapi ada juga masyarakat yang beranggapan bahwa apabila tidak ada kepastian biaya maka penyelesaiannya juga tidak pasti. Dari beberapa keterangan di atas dapat memberikan implikasi bahwa pemerintah desa dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai keinginan masyarakat, yaitu dapat mengenakan biaya sesuai dengan standar pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Produk layanan dalam penelitian ini diartikan adalah sebagai produk yang sudah berbentuk yaitu KTP. Berdasarkan informasi dari Kepala Desa Simalinyang menjelaskan bahwa dalam pencetakan KTP sepenuhnya diserahkan kepada Discapil, berikut kutipan wawancaranya:

“ Kalau dikatakan produk layanan, dalam hal ini sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku karena yang mencetaknya kan bukan di Kantor Desa tetapi Discapil. Kalau produknya tidak sesuai berarti kesalahannya terletak pada Discapil. (Hasil wawancara dengan Bapak Zamri Tanggal 15 Desember 2021).

Disamping itu penulis juga menanyakan mengenai apakah ada terjadinya komplain antara masyarakat dengan aparat desa karena kegagalan atau kesalahan orang Discapil, berikut jawaban dari Kaur Umum & TU yang sekaigus merangkap sebagai petugas pelayanan.

“Tidak pernah terjadi komplain disini mengenai kesalahan produk layanan yaitu KTP, karena sebelumnya kami sudah menginformasikannya bahwa hanya sebagai rekomendasi dan masyarakat sudah paham”.(Hasil wawancara dengan Ibu Halus Tanggal 15 Desember 2021).

Hal senada juga diungkapkan salah satu warga yang sudah mempunyai KTP, berikut kutipan wawancaranya:

“Kami tidak pernah komplain kepada aparat desa mengenai KTP, karena kami tau bahwa bukan desa yang mencetaknya’ (Hasil wawancara dengan informan Saini, Tanggal 10 Desember 2021).

Dari kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Kantor Desa Simalinyang sebagai penyedia layanan yang memberikan rekomendasi pengurusan KTP ke kecamatan, sehingga produk dari pelayanan yang diharapkan berupa KTP tidak sepenuhnya menjadi

tanggung jawab pemerintah desa tetapi merupakan tanggung jawab Discapil. Masyarakat sudah memahami ketentuan tersebut, hal ini yang menyebabkan tidak pernah terjadinya komplain antara masyarakat dan Pemerintah Desa Simalinyang.

e. Sarana dan Prasarana

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa merupakan suatu aktivitas untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Tentu dalam memberikan pelayanan membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana pada dasarnya berbentuk fasilitas atau alat yang digunakan secara langsung untuk keberlangsungan suatu kegiatan. Biasanya alat atau fasilitas ini peran penting, karena tanpanya, kegiatan tersebut tidak dapat terselenggara dengan baik. Bahkan, kegiatan tidak akan ada tanpa adanya alat tersebut. Prasarana juga dibutuhkan dalam menunjang pelayanan yang dilakukan. Dalam mendukung pelayanan di Kantor Desa Simalinyang, pemerintah desa menyediakan sarana dan prasarana.

Dari hasil penelitian terkait sarana dan prasarana pendukung pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di kantor Desa Simalinyang Kepala Desa Simalinyang, mengatakan bahwa:

“Prasarana sesuai mengacu pada standar pelayanan yang ditetapkan, apa yang sesuai dengan masyarakat, pemerintah desa siap melayani dengan prasarana yang lengkap, termasuk dalam penjemputan administrasi .” (Hasil wawancara dengan Bapak Zamri Tanggal 15 Desember 2021).

Dari kutipan wawancara di atas dapat diketahui bahwa pemerintah desa sudah menyediakan sarana dan prasarana yang mengacu pada standar pelayanan yang ditetapkan. Untuk menambah data terkait sarana dan prasarana pendukung pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Desa Simalinyang dengan mewawancarai Kaur Tata Usaha & Umum yaitu :

“Untuk fasilitasnya kami sudah berupaya untuk melengkapi setiap kebutuhan di kantor desa dalam menunjang pelayanan apa saja. Fasilitas-fasilitas fisik, ada gedung kantor dan gedung pertemuan yang ada didepan. Untuk gedung kantor ada ruangan untuk kades, ruangan untuk sekdes, kaur, kasi dan ruang. Untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang datang mengurus/membutuhkan layanan kami juga mempunyai fasilitas lainnya toilet, tempat parkir, kipas angin dan lain-lain” (Hasil wawancara dengan Ibu Halus Tanggal 15 Desember 2021).

Untuk menyelenggarakan suatu pelayanan administrasi kependudukan diperlukan sarana dan prasarana yang memadai, untuk mengetahui apakah sarana dan prasarana di Kantor Desa sudah memadai, penulis menggali informasi dari Kepala Desa, berikut pernyataannya:

“Sebetulnya sarana dan prasarana sudah lengkap, dan tidak ada kendala dalam penyediaan sarana dan prasarana” (Wawancara dengan Bapak Zamri tanggal 15 Desember 2021)

Berdasarkan dokumentasi, beberapa prasarana yang terdapat di Kantor Desa Simalinyang seperti dilihat pada Tabel 5.2 berikut ini.

Tabel 5.2 Sarana dan Prasarana Pelayanan Kantor Desa Simalinyang

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Ruang pertemuan	1
2.	Ruang pelayanan	1
3.	Kursi tamu	6
4.	Kursi pertemuan	100
5.	Meja rapat	10
6.	Meja kerja	10
7.	Rak Buku	4
8.	<i>Filling Cabinet</i>	4
9.	Almari	5
10.	Komputer	2
11.	Laptop	4
12.	Mesin tik	2
13.	In focus	1
14.	Printer	2
15.	Kipas angin	4
16.	Ganzed	1
17.	Pengeras suara	1
18.	WC	1
19.	Parkiran	1

Sumber: Data Primer Sarana Dan Prasarana Desa Simalinyang Tahun 2021

Dari data di atas dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Simalinyang sudah memadai. Dokumen yang diperoleh penulis juga cukup menambah data untuk memperkaya pernyataan dari hasil wawancara informan, pengamatan, dan dokumentasi. Dari hasil dokumentasi perlu adanya penataan ruangan,. Sebagai penyedia layanan

perlu memperhatikan setiap fasilitas yang ada di Kantor desa. Sebagai tolak ukur maksimalnya pelayanan, masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa mendapatkan kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pemerintah Desa Simalinyang.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi biasanya selalu dikaitkan dengan pendidikan, Menurut Moehariono (2012) proses pendidikan terhadap pegawai dirancang untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan secara khusus untuk mencapai hasil kerja yang berbasis target kinerja yang telah ditetapkan. Oleh karena itu pemberian pendidikan terhadap pegawai sangat fleksibel dalam proses kesempatan untuk memperoleh kompetensi dengan berbagai cara.

Berdasarkan hasil dokumentasi diketahui pada umumnya aparatur Desa Simalinyang memiliki tingkat pendidikan SLTA. Namun dengan tingkat pendidikan, petugas berusaha meningkatkan kompetensinya salah satunya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan. Seperti yang diungkapkan Kaur Umum & TU berikut ini.

“Memang diakui bahwa kami rata-rata memiliki pendidikan setingkat SLTA, sehingga dapat dikatakan bahwa kompetensi kami tergolong cukup minim. Namun sebagai aparatur desa yang harus memberikan pelayanan secara optimal, kami berusaha bersungguh-sungguh, hal ini dapat dilihat bahwa ketika baru menjabat rata-rata petugas belum mahir menggunakan laptop, namun seiring waktu akhirnya mereka bisa mengoperasikannya” (Hasil wawancara dengan Ibu Halus Tanggal 15 Desember 2021).

Kepala Desa Simalinyang juga menambahkan bahwa desa menganggarkan dana untuk meningkatkan kapasitas aparatur, seperti pernyataannya berikut ini :

“beberapa perangkat desa sudah diberikan laptop, kalau untuk kepala dusun belum semua. Hampir semua bisa mengoperasikan alat-alat di ruangan pelayanan. Misalnya, mesin TIK bagi yang belum mahir komputer/labtop, dan printer juga. Tahun ini kami sedang menganggarkan untuk meningkatkan kapasitas pemerintah desa dengan mengadakan pelatihan untuk semua perangkat desa. Jadi pelatihan disesuaikan dengan jabatan tugasnya. Harapannya semua dapat mengetahui lebih tugas pokoknya dan mempercepat proses pelayanan juga”. (wawancara dengan Bapak Zamri Tanggal 15 Desember 2019).

Disamping kemampuan petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan, sikap petugas terhadap masyarakat juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana sikap petugas atau aparat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya KTP, penulis mewawancarai masyarakat yang sudah pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Simaliyang sebagai berikut:

“Mengenai sikap petugas dalam melayani cukup baik, baik arti disini mereka melayani dengan ramah (Hasil wawancara dengan Ibu Nurdefri Di Tanggal 17 Desember 2021).

Hal senada juga disampaikan oleh salah seorang masyarakat yang belum mempunyai KTP, seperti kutipan wawancara berikut ini.

“saya baru sekali ke kantor desa, sikap peugas di sana cukup baik, ramah dan sopan dalam melayani masyarakat (Hasil wawancara dengan Bapak Doni Tanggal 14 Desember 2021).

Berdasarkan kutipan dari beberapa informan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kompetensi petugas pelaksana cukup baik, begitu juga dengan

sikap dan perilaku yang ditunjukkan aparat kepada masyarakat ketika memberikan pelayanan. walaupun dari segi tingkat pendidikan belum memadai, namun mereka berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu strategi yang dilakukan oleh pemerintah desa untuk meningkatkan kemampuan aparat desa adalah memberikan pelatihan atau mengikuti beberapa pelatihan yang sesuai dengan bidang dan jabatannya.

B. Pembahasan

Data-data yang penulis paparkan di atas merupakan hasil temuan di lapangan. Selanjutnya hasil temuan ini akan penulis bahas dengan menggunakan teori dan konsep yang relevan dengan fokus permasalahan. Fokus permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pemerintahan desa dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Desa Simalinyang khususnya pengurusan KTP.

Pembahasan penelitian tidak lepas dari teori yang digunakan dalam memandu hasil penelitian ini yakni Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, dimana Pemerintah Desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan, prinsip tata pemerintahan desa dan transparan. Kemudian teori Moenir (2015) yang mengemukakan prinsip-prinsip layanan yang berkualitas yaitu: memenuhi keinginan, kebutuhan, selera masyarakat.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Dalam penelitian ini penulis menggunakan menggunakan konsep standar pelayanan

menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Berikut pembahasan mengenai penelitian tersebut.

3. Kualitas Pemerintah Desa Simalinyang dari Aspek Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan menurut Dwiyanto (2015:343) adalah prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan dalam pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui prosedur pelayanan pembuatan KTP pada Kantor Desa Simalinyang sudah mengikuti ketentuan dari kecamatan. Namun prosedur tersebut belum sepenuhnya jelas sehingga masyarakat belum mengetahui secara detail informasi tersebut, karena kebanyakan masyarakat menyerahkan urusan kepada aparat desa. Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai informasi-informasi dalam pengurusan KTP menyebabkan masyarakat menganggap bahwa pengurusan KTP terkesan berbelit-belit.

Penjelasan mengenai prosedur pelayanan yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang paling penting bagi masyarakat. Dengan adanya kemudahan prosedur terutama informasi dalam pelayanan maka akan memudahkan masyarakat dalam setiap melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Namun pada nyatanya masyarakat masih belum mendapatkan kemudahan dalam pengurusan administrasi kependudukan khususnya KTP.

Hasil penelitian ini dapat memberikan implikasi bagi Pemerintah Desa Simalinyang agar dapat memberikan informasi yang lebih jelas lagi

khususnya informasi-informasi mengenai kelengkapan persyaratan dalam setiap kepengurusan administrasi kependudukan khususnya KTP seperti menyediakan papan informasi agar masyarakat dapat mengetahui informasi-informasi tersebut ataupun memberikan sosialisasi kepada masyarakat.

4. Kualitas Pemerintah Desa Simaliyang dari Aspek Waktu Penyelesaian

Dari kutipan wawancara di atas, maka penulis melihat bahwa tidak adanya kepastian waktu penyelesaian dari pihak kantor desa Simaliyang dalam setiap pengurusan KTP. Padahal seharusnya dalam setiap kepengurusan KTP sudah ditentukan sebelumnya waktu penyelesaian melalui SOP yang berlaku di desa tersebut. Bahkan agar permohonan masyarakat dapat dengan cepat diproses, masyarakat tersebut harus mengeluarkan biaya untuk pengurusannya. Masalah tersebut merupakan salah satu masalah kepengurusan administrasi kependudukan di Kantor Desa Simaliyang yang sudah lama ada, namun sampai saat ini masalah tersebut belum teratasi dengan baik. Sampai saat inipun masih banyak terdapat masyarakat yang menunggu penyelesaian KTP yang mereka urus namun masih belum juga terselesaikan. Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik maka pemerintah desa diharapkan mampu untuk menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

5. **Kualitas Pemerintah Desa Simalinyang dari Aspek Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa bahwa dari aspek biaya pelayanan dalam pengurusan KTP, Pemerintah Desa Simalinyang tidak memungut biaya apapun. namun ada juga masyarakat memberinya sebagai biaya jasa, walaupun tidak diminta. Tapi ada juga masyarakat yang beranggapan bahwa apabila tidak ada kepastian biaya maka penyelesaiannya juga tidak pasti.

Dari beberapa keterangan di atas dapat memberikan implikasi bahwa pemerintah desa dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai keinginan masyarakat, yaitu dapat mengenakan biaya sesuai dengan standar pelayanan yang tidak memberatkan masyarakat yang terpenting adalah masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan.

6. **Kualitas Pemerintah Desa Simalinyang dari Aspek Produk Layanan**

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kantor Desa Simalinyang hanya memberikan rekomendasi pengurusan KTP ke kecamatan dan dari kecamatan ke Discapil, sehingga produk dari pelayanan yang diharapkan berupa KTP tidak sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah desa tetapi merupakan tanggung jawab Discapil. Masyarakat sudah memahami ketentuan tersebut, hal ini yang menyebabkan tidak pernah terjadinya komplain antara masyarakat dan Pemerintah Desa Simalinyang.

7. Kualitas Pemerintah Desa Simalinyang dari Aspek Sarana dan Prasarana

Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Simalinyang sudah memadai, artinya Kantor Desa Simalinyang sudah berusaha melengkapi fasilitas pelayanan sesuai dengan standar yang ditentukan.

Hal ini memberikan implikasi bahwa sebagai penyedia layanan, Pemerintah Desa Simalinyang perlu memperhatikan setiap fasilitas yang ada di Kantor desa. Sebagai tolak ukur maksimalnya pelayanan, masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa mendapatkan kepuasan

terhadap sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pemerintah Desa Simalinyang.

8. Kualitas Pemerintah Desa Simalinyang dari Aspek Kompetensi Petugas Pelaksana

Peran pemerintah desa sebagai instansi penyelenggara layanan sangat sentral maka harus pula diimbangi dengan pengembangan kompetensi para petugas layanannya. Para pengguna layanan juga akan terpenuhi hak-haknya untuk pelayanan berkualitas dengan adanya petugas yang berkompeten. Rasanya tidak mungkin kewajiban membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai pengguna layanan bisa dilakukan jika petugas layanan sendiri tidak tahu aturan terkait pelayanan publik ([.https://ombudsman.go.id/2021](https://ombudsman.go.id/2021))

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi petugas pelaksana cukup baik walaupun dari segi tingkat pendidikan belum memadai, namun mereka berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu strategi yang dilakukan oleh pemerintah desa untuk meningkatkan kemampuan aparat desa adalah memberikan pelatihan atau mengikuti beberapa pelatihan yang sesuai dengan bidang dan jabatannya.

Shokib dan Rusmiwari (2016) menyatakan bahwa penyebab paling dasar adalah kompetensi aparatur, pendidikan yang rendah akan berpengaruh pada kemampuan mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dengan tepat. Memang diakui kemampuan aparatur Desa tidak ditentukan oleh latar belakang pendidikan, namun akan lebih baik jika

kemampuan tersebut dilengkapi dengan kemampuan teknis. Mengingat banyaknya tuntutan dan harapan masyarakat dengan kondisi tersebut, telah mengisyaratkan pada Pemerintah Desa untuk melakukan pembangunan, pembinaan masyarakat selain itu memerlukan kesiapan sumber daya berbasis kompetensi aparatur yang mendukung salah satunya adalah dengan memberikan pelatihan.

Kompetensi petugas pelaksana juga dapat dilihat dari sikap dan perilakunya. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelaksana atau aparatur desa sudah memiliki sikap dan perilaku yang baik ketika memberikan pelayanan. Menurut .Moenir (2015:197) bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara menyampaikan
- . 3. Waktu penyampaian
- . 4. Keramah tamahan

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar belum sepenuhnya optimal. Melalui pengukuran konsep pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, dapat disimpulkan sebagai berikut ini.

1. Kualitas Pemerintah Desa Simalinyang dari aspek prosedur pelayanan sudah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun memiliki kendala kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai informasi prosedur pelayanan.
2. Kualitas Pemerintah Desa Simalinyang dari aspek waktu penyelesaian masih belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala yang terjadi karena pemerintah desa dalam mengurus berkas KTP dengan sistem kolektif karena terkendala pada anggaran biaya operasional.
3. Kualitas Pemerintah Desa Simalinyang dari aspek biaya pelayanan. Pemerintah Desa tidak memungut biaya atas layanan yang diberikan.
4. Kualitas Pemerintah Desa Simalinyang dari aspek produk layanan. Produk layanan berupa KTP tidak dikeluarkan oleh pemerintah desa tetapi Discapil. Sehingga pemerintah desa tidak harus pertanggung jawab atas haril produk layanan tersebut.

5. Kualitas Pemerintah Desa Simalinyang dari aspek sarana dan prasarana sudah memadai dan sudah mengikuti standar pelayanan yang berlaku.
6. Kualitas Pemerintah Desa Simalinyang dari aspek kompetensi pelaksana belum sepenuhnya optimal apabila dilihat dari tingkat pendidikan. Namun dari sikap dan perilaku pelaksana saat memberikan pelayanan sudah tergolong baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa saran yang diajukan sekiranya dapat dipertimbangkan dan sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah Desa Simalinyang untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi, diantaranya:

1. Memberikan informasi yang lengkap mengenai prosedur pelayanan administrasi kependudukan terutama KTP, yaitu bisa dengan memasang papan pengumuman atau memberikan sosialisasi secara rutin.
2. Hendaknya memberikan kepastian waktu dalam menyelesaikan administrasi kependudukan terutama KTP.
3. Supaya mempercepat proses penyelesaian administrasi, pemerintah desa dapat menentukan biaya pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak memberatkan masyarakat.
4. Untuk lebih meningkatkan kepuasan masyarakat, pemerintah desa dapat meningkatkan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya.
5. Hendaknya pemerintah desa lebih memperhatikan kemampuan aparatnya dalam memberikan pelayanan. Disamping itu perlu mengikutsertakan

petugas/aparatur untuk mengikuti pelatihan-pelatihan peningkatan kompetensi secara rutin



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Atmosudirjo, S. Prajudi. 2006. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jilid II. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Badudu & Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Bakir, R. Sutyo, 2009. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Tangerang: Karisma Publishing Group
- Budiarjo, Miriam. 1998. *Partisipasi dan Partai Politik*, Gramedia, Jakarta
- Dwiyanto. Agus, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press
- Budiarjo, Miriam, 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, 2003, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,
- Labolo Muhadam, *Memahami Ilmu Pemerintahan*, 2007, Jakarta : Kelapa Gading Permai.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu 2003. *Kybernology I (Ilmu Pemerintahan Baru)*, 2003, Jakarta : Rineka Cipta
- Ningrat ,Bayu Surya, 1992. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : Rineka Cipta,
- Poerwadarminto W.J.S. 1994, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: PN Balai Pustaka, Jakarta
- Riduwan. 2012. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Riyaas Rasyid. 2002. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Jakarta : Mutiara Sumber Widia
- Riyanto .2011. *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Jakarta: EGC. APJII dan PUSKAKOM UI.
- Soekanto Soerjono, 2002. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta : Rajawali Press,.
- Sugiman. 2018. *Pemerintahan Desa*. *Jurnal Binamulia Hukum*.7(1): 82-95
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Suhardono ,Edy, 1994. *Teori Peran (Konsep, Derivasi dan Implikasinya)*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Syafiie Inu Kencana, 2011.,*Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta : Rineka Cipta

Umar, Husein. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jakarta: Erlangga

Widjaja. 2003. *Otonomi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Jurnal

Arsjad, Muh. Fachri. 2018. Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo. *Gorontalo Journal of Public Administration Studies*. Vol 1 No 1 (2018) h 17-32

Banju, Danial Ndilu Hamba. 2019. Pelayanan Pemerin-tah Desa Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan (Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif Pelayanan Desa Ponjong Kecamatan Ponjong Kabupaten Gunung Kidul). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa”Apmd” Yogyakarta.

Susana Vina.,2020. Peran Pemerintah Desa Dalam Pela-yanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Irwandi ,Ahmad. 2018. Peran Pemerintah Desa Dalam Penda-taan Kependudukan Di Desa Bandur Picak Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar Tahun 2014-2016. *JOM FISIP* Vol. 5 No. 1 April 2018. h 1-14

Zauhar Soesilo, 2001.. Administrasi Publik Sebuah Perbincangan Awal , Jurnal Administrasi Negara , Vol. 1 (2) : 1 – 12

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Sumber Lain

BPS. 2019. Kecamatan Kampar Kiri Tengah dalam Angka 2019.
<https://kamparkab.bps.go.id/>

BPS. 2020. Kecamatan Kampar Kiri Tengah dalam Angka 2018.
<https://kamparkab.bps.go.id/>

BPS. 2020. Kecamatan Kampar Kiri Tengah dalam Angka 2020.
<https://kamparkab.bps.go.id/>

Monografi Desa Simaliyang 2021

