

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

LEMBAR WAWANCARA

**PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DESA SUKARAJA KECAMATAN
LOGAS TANAH DARAT KABUPATEN Kuantan Singingi**



**GANDA KURNIADI
157310393**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2019**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.....

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT diiringi shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis menyadari berkat rahmat dan hidayah Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan bentuk Skripsi yang berjudul **:Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi** sebagai salah satu syarat guna meraih gelar sarjana ilmu pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkenan membantu dengan memberikan semangat serta dorongan yang bersifat meterial maupun spritual terutama penulis menyampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,M.C.L selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogya, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Budi Muliando, S.IP, M.Si sebagai ketua program studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Ahmad Fitra Yuza.,S.IP.,MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dalam memberikan waktu, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan usulan penelitian ini.
5. Ibu Dita Fisdian Adni.,S.IP.,M.IP selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu yang memberikan waktu, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam usulan penelitian ini.

6. Seluruh Dosen-Dosen Khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan semua ilmu yang dimiliki kepada penulis.
7. Terima kasih kepada Pemerintah Desa Sukaraja dan kepada Bapak Noprisar, SE selaku Kasi Pemerintahan Desa Sukaraja yang telah bersedia membantu memberikan informasi dan kerjasamanya.
8. Terkhusus kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta atas kerja keras dan do'a restu yang tidak ternilai harganya yang banyak memberikan semangat, motivasi, dan limpahan kasih sayang yang tiada henti.
9. Teman seperjuangan dalam menuntut ilmu yang banyak meluangkan waktu bersama penulis dalam menyelesaikan skripsi Darmas Pindri Yalto S.IP, Mulia Mudassir S.IP, Feni Desrianti S.IP, Aliyah Mawadah S.IP, Desi Fitria S.IP, Irzatil Uswah S.IP, Anisa Akmalia S.IP, Rivendra S.IP.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi karya ilmiah yang penulis kerjakan ini mendapat keridhoan dari Allah SWT, dan berguna bagi penulis sendiri serta bermanfaat bagi para pembaca dan untuk pengembangan ilmu pengetahuan, Amin ya Allah.

Pekanbaru, 10 Oktober 2019

Penulis

GANDA KURNIADI

NPM : 157310393

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
SURAT PERNYATAAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	15
1. Tujuan Penelitian	15
2. Kegunaan Penelitian	16
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	17
A. Studi Kepustakaan	17
1. Konsep Pemerintah	17
a. Pengertian Pemerintah	17
b. Pemerintahan	18
c. Pemerintahan Sebagai Ilmu	19
2. Konsep Pemerintahan Desa	20
3. Konsep Peranan	21
4. Konsep Pelayanan	23
5. Konsep Pelayanan Publik	25
6. Kualitas Pelayanan Publik	26
7. Pelayanan Prima	28
8. Konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan	31
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Pikiran	34
D. Konsep Operasional	35
E. Operasional Variabel	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Tipe Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	40
C. Informan Penelitian	40
D. Jenis dan Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data	43

G. Jadwal Kegiatan Penelitian	46
BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	48
A. Sejarah Desa Sukaraja.....	48
a. Keadaan Demografis Desa Sukaraja.....	51
b. Keadaan Sosial.....	52
c. Keadaan Ekonomi	54
B. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sukaraja	55
1. Susunan Organisasi	56
2. Daftar Urut Aparatur Desa Sukaraja.....	56
3. Uraian Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi.....	57
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Identitas Informan	61
a. Tingkat Pendidikan Informan	61
b. Tingkat Umur Informan	62
c. Jenis Kelamin Informan	63
B. Peranan Pemerintah Desa.....	64
1. Norma.....	66
2. Individu Dalam Masyarakat Sebagai Organisasi	75
3. Individu Dalam Struktur Sosial Masyarakat	82
C. Hambatan Peranan Pemerintah Desa	88
BAB VI. PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
A. Sumber Buku.....	93
B. Dokumentasi	94
C. Jurnal	94

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
Tabel. I.1 : Jenis Pelayanan di Kantor Desa Sukaraja.....	9
Tabel. II.1 : Operasional Variabel	37
Tabel. III.1 : Informan Penelitian	41
Tabel. III.2 : Jadwal Kegiatan Penelitian	47
Tabel. IV.1 : Batas Wilayah Desa Sukaraja	51
Tabel. IV.2 : Luas Wilayah Desa Sukaraja	51
Tabel. IV.3 : Jumlah Penduduk Desa Sukaraja.....	52
Tabel. IV.4 : Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
Tabel. IV.5 : Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	53
Tabel. IV.6 : Jumlah Penduduk Berdasarkan Etnis.....	53
Tabel. IV.7 : Pertanian Komoditas Desa Sukaraja.....	54
Tabel. V.1 : Identitas Informan Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel. V.2 : Identitas Informan Berdasarkan Umur	62
Tabel. V.3 : Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar. I.1 : Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa.....	12
Gambar. II.1 : Kerangka Pikiran.....	35
Gambar. III.1 : Komponen-Komponen Analisa Data.....	43
Gambar. IV.1 : Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sukaraja	55



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta ujian usulan penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ganda Kurniadi
NPM : 157310393
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi.

Atas naskah yang di daftarkan pada ujian usulan penelitian ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas persyaratan butir satu dan dua tersebut diatas, makasaya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 10 Oktober 2019
Pelaku Pernyataan

Ganda Kurniadi

**PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MELAKSANAKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DESA SUKARAJA
KECAMATAN LOGAS TANAH DARAT KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI**

ABSTRAK

**GANDA KURNIADI
157310393**

Kata Kunci : Peranan, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dan hambatan pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah 1. Terindikasi kinerja aparatur desa yang kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Karena tidak adanya perdes yang mengatur SOP, 2. Terindikasi kurang transparannya biaya pelayanan yang diminta oleh aparatur pemerintah desa. Misalnya biaya pengurusan surat pengantar dari desa seperti Surat pengantar Kartu Tanda Penduduk. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi. Konsep yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yakni penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, serta menjelaskan tentang variabel dan indikator dalam hal ini adalah Norma, Individu dalam masyarakat sebagai organisasi, dan Individu dalam struktur sosial masyarakat. Informan penelitian yaitu kepala desa, sekretaris desa, bidang kepala seksi pemerintahan, bidang kepala urusan umum dan tata usaha dan masyarakat sebagai informan tambahan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori Peranan dari Soerjono Soekanto dalam Lewis A. Coser dan Bernard Rosenberg. Dalam penelitian ini penarikan sampel dilakukan dengan teknik sensus dan purposive sampling. Teknik analisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dari Wawancara, Observasi dan Dokumentasi dengan mempertimbangkan untuk mengsinkronkan proses analisis data dari berbagai sumber dan dari teknik yang berbeda sejak dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa belum semua indikator dilaksanakan dengan baik dan dalam pelaksanaannya masih kurang efektif serta dari pihak masyarakat masih ada yang tidak mengetahui prosedur dalam proses pelayanan administrasi kependudukan karena kurangnya sosialisasi.

*THE ROLE OF VILLAGE GOVERNMENT IN IMPLEMENTING POPULATION
ADMINISTRATION SERVICES IN SUKARAJA VILLAGE, LAND LOGAS
DISTRICT, KUANTAN SINGINGI DISTRICT*

ABSTRACT

*GANDA KURNIADI
157310393*

Keywords: Role, Service, Population Administration

This study aims to determine the role and obstacles of the village government in carrying out population administration services in Sukaraja Village, Logas Tanah Darat District, Kuantan Singingi Regency. The problems in this study are: 1. An indication of the performance of the village apparatus that is lacking in providing services to the community optimally. Due to the absence of perdes governing standard operational procedure (SOP), 2. Indicating lack of transparency in the cost of services requested by village government officials. For example the cost of obtaining a cover letter from the village such as a Covering Identity Card. The purpose of this research is to know the role of the village government in carrying out the Population Administration Services of Sukaraja Village, Logas Tanah Darat District, Kuantan Singingi Regency. The concept that researchers use in this study is to use qualitative methods with a descriptive approach, namely research that seeks to describe the object or subject being studied in accordance with what it is, and explain about variables and indicators in this case are Norms, Individuals in society as organizations, and Individuals in the social structure of society. The research informants were the village head, village secretary, head of the government section, head of general affairs and administration and the community as additional informants. The theory used in this study is the Role Theory of Soerjono Soekanto in Lewis A. Coser and Bernard Rosenberg. In this study sample withdrawal is done by census and purposive sampling techniques. Data analysis technique is done by collecting data obtained from interviews, observations and documentation by considering synchronizing the data analysis process from various sources and from different techniques from data collection, data reduction, data presentation and then drawn conclusions. Based on the results of the study it was concluded that not all indicators were implemented properly and in its implementation it was still less effective and there were still some from the community who did not know the procedures in the process of population administration services due to lack of socialization.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini berbagai inovasi pelayanan publik sedang digalakkan diberbagai penjuru Indonesia sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Khususnya inovasi pelayanan publik ditingkat pemerintah daerah yaitu tingkat Kecamatan dan tingkat Kelurahan/Desa. Yang pertama, kita mengenal program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimana merupakan inovasi pelayanan dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan dan/ non perizinan di tingkat kecamatan khususnya kecamatan yang jauh dari kantor pemerintahan kabupaten/kota. Yang kedua, kita mengenal program Pengolahan Administrasi Desa secara Elektronik (PADE) di Kabupaten Lamongan dimana merupakan pengolahan administrasi Desa mencakup keuangan, pertahanan, potensi Desa, surat menyurat secara efektif dan efisien dengan berbasis teknologi elektronik.

Salah satunya kabupaten yang memiliki inovasi yaitu di Kabupaten Gresik tepatnya berada di Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik. Inovasi pelayanan publik di Desa Pangkahkulon sangat menarik, karena mengandalkan proses penyelesaian pengurusan administratif yang cepat. Sebelum adanya Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik, pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa Pangkahkulon masih bersifat mengetik manual sehingga prosesnya memakan waktu yang cukup lama, belum lagi dengan masyarakat yang tidak membawa persyaratan yang lengkap jadi tidak dapat

dipungkiri adanya antrian dari masyarakat yang ingin mengurus surat. Berbeda halnya dengan setelah adanya inovasi ini, proses penyelesaian surat dapat dilakukan lebih cepat sehingga tidak terlihat lagi adanya antrian di kantor Desa Pangkahkulon. Cepatnya waktu penyelesaian pembuatan surat tersebut mengantarkan Desa Pangkahkulon menjadi juara pertama dalam kompetisi Desa terbaik se-Kabupaten Gresik pada tahun 2016. Tidak hanya itu, inovasi pelayanan ini pun dapat menghantarkan Desa Pangkahkulon untuk mewakili Kabupaten Gresik dalam kompetisi perlombaan Desa terbaik tingkat Provinsi Jawa Timur.

Desa Pangkahkulon ini memberikan pelayanan cepat, tepat, dan tidak dipungut biaya serta dengan tidak mempersulit urusan yang mudah. Sehingga diharapkan masyarakat Desa yang notabene kalangan ekonomi menengah kebawah seperti petani, buruh tani, penambak maupun nelayan tidak merasa dipersulit serta dapat memudahkan dalam penyelesaian pengurusan surat-surat administrasi. Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik di Desa Pangkahkulon meliputi : pengurusan surat pengantar untuk pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), surat domisili penduduk, surat kehilangan, surat keterangan umum, surat keterangan KTP, surat keterangan usaha, surat keterangan waris kematian, surat keterangan tidak mampu.

Program layanan ini beroperasi sejak awal tahun 2016 tepatnya bulan Januari. Dalam pengoperasiannya layanan ini memiliki aplikasi agar mempercepat proses penyelesaian surat-surat, aplikasi ini dibuat oleh warga Desa Pangkahkulon sendiri yang memiliki keahlian dibidang IT, namun aplikasi ini halnya bersifat internal serta *offlined* dimana pegawai kantor Desa Pangkahkulon saja yang dapat

mengaksesnya sehingga masyarakat diluar tidak dapat mengaksesnya karena tidak dihubungkan dengan jaringan lain (<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id>).

Fungsi pemerintahan menurut Rasyid dalam Ndraha (2005;58) bahwa ada tiga fungsi hakiki pemerintahan, yaitu pelayanan (service), pemberdayaan (empowerment) dan pembangunan (development). Fungsi pelayanan (service) adalah fungsi utama pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor. Masyarakat tidak akan dapat berdiri sendiri memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan.

Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat (1) yang mengatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah provinsi dan Daerah provinsi itu dibagi atas Daerah Kabupaten dan Kota. Daerah kabupaten sebagai satuan organisasi pemerintahan yang mempunyai sejumlah urusan wajib yang sebagaimana diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk Kabupaten/Kota tersebut meliputi:

- (1) Urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum.
- (2) Urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat.
- (3) Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota.
- (4) Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.
- (5) Urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 10 Ayat 1 Urusan pemerintah yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat sebagaimana meliputi :

- a. Politik luar negeri
- b. Pertahanan
- c. Keamanan
- d. Yustisi
- e. Moneter dan fiskal nasional
- f. Agama.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 12 Ayat

1 Urusan Pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu :

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman
- e. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat.

Urusan pemerintah wajib yang tidak berkaitan dengan Non Pelayanan

Dasar meliputi :

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertahanan
- e. Lingkungan hidup
- f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil**
- g. Pemberdayaan masyarakat dan desa
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
- i. Perhubungan
- j. Komunikasi dan informatika
- k. Komunikasi, usaha kecil dan menengah
- l. Penanaman modal
- m. Kepemudaan dan olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan
- q. Perpustakaan dan
- r. Kearsipan.

Selanjutnya urusan pemerintahan pilihan meliputi :

- a. Kelautan dan perikanan
- b. Pariwisata
- c. Pertanian
- d. Kehutanan
- e. Energi dan sumber daya mineral
- f. Perdagangan
- g. Perindustrian dan
- h. Transmigrasi.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktifitasnya dan untuk itulah maka pemerintah membentuk administrasi dan birokrasi pemerintahan dari tingkat tertinggi sampai ketingkat pemerintahan terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat atau abdi masyarakat.

Pembagian urusan pemerintahan ini untuk lebih mendekatkan pemerintah kepada masyarakat dan untuk lebih mempercepat tercapainya tujuan Negara, dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 23 Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh pemerintah desa. Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat Desa atau yang disebut dengan nama lain. Selain itu tugas kepala desa berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pada Pasal 26 disebutkan :

- (1) Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaankemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Desa berwenang:
 - a. Memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa
 - b. Mengangkat dan memberhentikan perangkatDesa
 - c. Memegang kekuasaan pengelolaan Keuangan dan Aset Desa;
 - d. Menetapkan peraturan Desa

- e. Menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa
- f. Membina kehidupan masyarakat Desa
- g. Membina ketentraman dan ketertiban masyarakat
- h. Membina ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa
- i. Mengembangkan sumber pendapatan Desa
- j. Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan Negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa
- k. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa
- l. Memanfaatkan teknologi cepat guna
- m. Mengkoordinasikan Pembangunan Desa secara partisipatif
- n. Mewakili Desa dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan
- o. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain itu dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

Kepala Desa berkewajiban :

- a. Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan NKRI dan Bhineka Tunggal Ika
- b. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa
- c. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa
- d. Menaati dan menegakan peraturan perundang-undangan
- e. Melaksanakan kehidupan demokrasi dan berkeadilan gender
- f. Melaksanakan prinsip tata Pemerintahan Desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif, dan efisien, bersih serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme
- g. Menjalin kerjasama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan di Desa
- h. Menyelenggarakan administrasi Pemerintahan Desa yang baik**
- i. Mengelola keuangan dan Aset Desa
- j. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Desa
- k. Menyelesaikan perselisihan masyarakat Desa
- l. Mengembangkan perekonomian masyarakat Desa
- m. Membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat Desa
- n. Memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di Desa
- o. Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup dan
- p. Memberikan informasi kepada masyarakat Desa.

Dan selanjutnya dijelaskan pada Pasal 19 Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang 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.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa dalam pasal 2 ruang lingkup peraturan menteri ini meliputi :

- a. Administrasi Umum;
- b. **Administrasi Penduduk;**
- c. Administrasi Keuangan;
- d. Administrasi Pembangunan; dan
- e. Administrasi Lainnya.

Selanjutnya Administrasi Penduduk dalam pasal 6 dijelaskan yakni:

- (1) Kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan di Desa baik mengenai penduduk sementara, penambahan dan pengurangan penduduk maupun perkembangan penduduk dimuat dalam administrasi penduduk.
- (2) Administrasi penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Buku Induk Penduduk;
 - b. Buku Mutasi Penduduk Desa;
 - c. Buku Rekapitulasi Jumlah Penduduk;
 - d. Buku Penduduk Sementara; dan
 - e. Buku Kartu Tanda Penduduk dan Buku Kartu Keluarga.
- (3) Buku rekapitulasi jumlah penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c wajib dilaporkan oleh Kepala Desa kepada Bupati/Walikota melalui camat setiap akhir bulan dalam bentuk formulir rekapitulasi jumlah penduduk.
- (4) Bentuk dan tata cara pengisian Buku Administrasi Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan menteri ini.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan dilaksanakan berdasarkan

atas prinsip tanggung jawab, tidak diskriminatif, profesional, taat hukum, akuntabilitas, transparansi, dan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (good governance). Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan untuk setiap peristiwa penting yang dialami oleh penduduk;
2. Memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi, dan status hukum penduduk;
3. Mengelola, menyajikan data, dan informasi kependudukan mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara akurat, lengkap dan mutakhir;
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara terpadu;
5. Memberikan perlindungan atas data pribadi penduduk; dan
6. Menyediakan data dan informasi kependudukan yang menjadi rujukan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Prinsip tersebut menjadi dasar terjaminnya penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana yang dikehendaki oleh Undang-Undang Adminduk melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini dimaksudkan untuk :

1. Terselenggaranya Administrasi Kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib;
2. Terselenggaranya Administrasi Kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib dan berkelanjutan;
3. Terpenuhinya hak Penduduk dibidang Administrasi Kependudukan dengan pelayanan yang profesional;
4. Tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dan berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

Pelayanan administrasi kependudukan yang di selenggarakan di Kantor Desa Sukaraja di antaranya seperti tertera pada tabelsebagai berikut :

Tabel I.1: Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Jenis Pelayanan	Waktu	Jumlah yang sudah mengurus tahun		
			2016	2017	2018
1.	Surat Pengantar KTP	30 menit	24	36	29
2.	Surat Pengantar KK	30 menit	32	38	43
3.	Surat Keterangan Tidak Mampu	30 menit	12	19	17
4.	Surat Pengantar Akta Kelahiran	30 menit	21	25	18
5.	Surat Pengantar Akta Kematian	30 menit	9	5	13
6.	Surat Pengantar Akta Perceraian	30 menit	2	1	-
7.	Surat Pengantar Akta Perkawinan	30 menit	1	1	1
8.	Surat Pengantar Nikah	30 menit	27	24	30
9.	Surat Pengantar Datang	30 menit	13	7	9
Jumlah			141	156	160

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

Dalam Tabel I.1 pada penelitian ini, penulis membatasi penelitian yang menjadi fokus peneliti adalah pelayanan pengurusan surat pengantar KTP (Kartu Tanda Penduduk). Karena peneliti ingin menilai bagaimana peranan pemerintah desa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Sukaraja.

Surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang selesai dibuat di Kantor Desa, dijadikan salah satu syarat untuk pembuatan KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Adapun syarat-syarat untuk pembuatan surat pengantar KTP yang diselenggarakan di Kantor Desa Sukaraja adalah sebagai berikut :

- a. Surat pengantar dari RT/RW;
- b. Foto copy Kartu Keluarga (KK);
- c. Lunas pajak bumi bangunan (PBB) Untuk pajak bumi bangunan tidak diwajibkan harus ada kuwitansinya, karena hanya bersifat formalitas.

Selain itu, syarat untuk pengurusan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) Baru yaitu sebagai berikut:

- a. Surat pengantar dari RT/RW;
- b. Surat pengantar dari Kepala Desa/Kelurahan;
- c. Foto copy Kartu Keluarga;
- d. Foto copy Akta Kelahiran;
- e. Formulir permohonan KTP-el (F.KTP-el. 1);
- f. Perekaman KTP-el di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

Arti penting dari Kartu Tanda Penduduk atau KTP merupakan bentuk dari kebijakan pemerintah terhadap setiap jiwa yang telah memenuhi ketentuan kepemilikan KTP. Dimana ketentuan tersebut berlaku untuk setiap individu yang menempati suatu wilayah atau daerah disuatu negara. KTP adalah nama resmi kartu identitas seseorang di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia di atas 17 tahun. KTP berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Khusus warga yang berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP Elektronik yang berlaku seumur dan ini merupakan program terbaru dari pemerintah dimana pengelolaan data atau identitas penduduk secara keseluruhan dapat terkomputerisasi. Selain itu penyimpanan data diri yang tertera pada E-KTP akan ditampung dalam suatu database nasional, sehingga tidak bisa dikenali penggandaan datanya untuk kepentingan tertentu, bahkan untuk melakukan aksi kriminal. Setiap penduduk yaitu Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.

Perbedaan antara KTP konvensional dengan KTP-el yaitu dapat kita lihat sebagai berikut :

1. Pada KTP konvensional masih ada tanda tangan Kepala Dinas Dukcapil, sedangkan di KTP-el sudah tidak ada lagi tanda tangan dari pejabat itu.
2. Pada KTP konvensional ada stempel, sedangkan di KTP-el sudah tidak ada lagi.
3. Pada KTP konvensional tidak ada kolom kewarganegaraan, di KTP-el tersedia keterangan kewarganegaraan.
4. Pada KTP konvensional tidak ada hologram, sedangkan di KTP-el tanda hologram amat jelas.

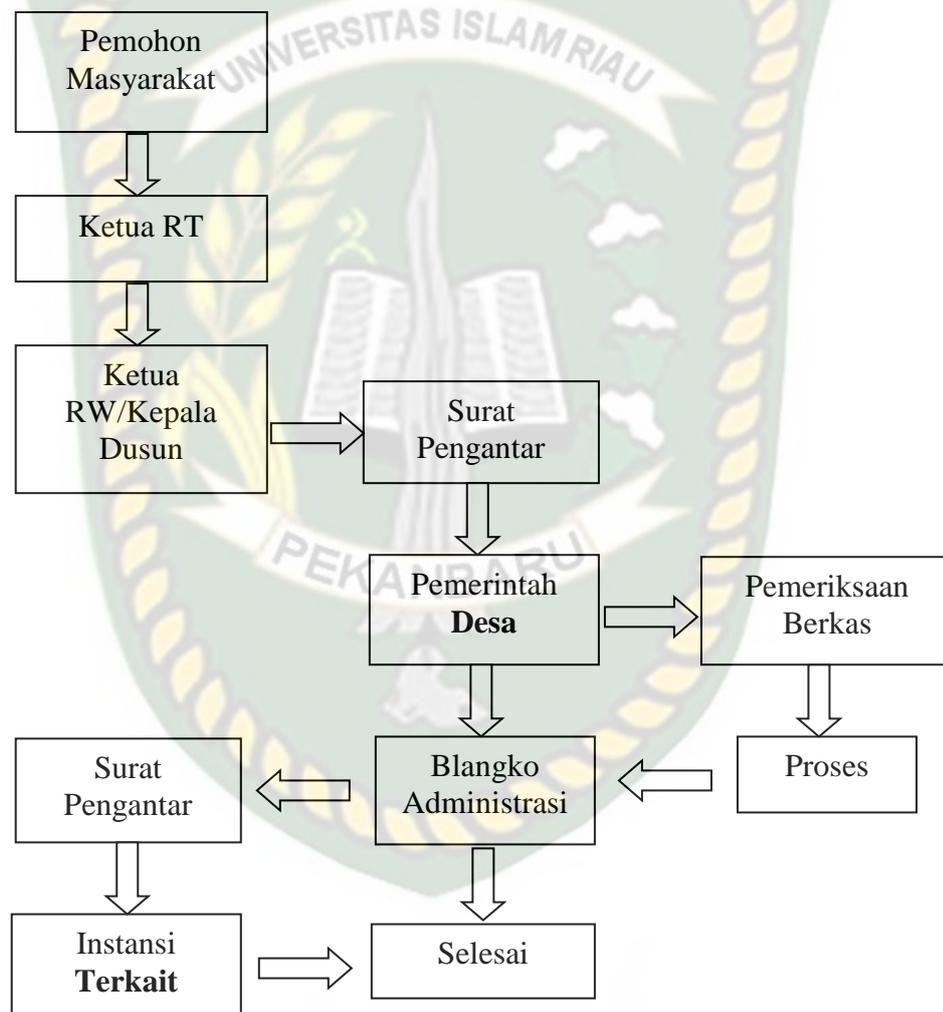
Proses pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, pada Pasal 1 Ayat (1) yang menyatakan bahwa Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban data dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sedangkan pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan (Pasal 1 Ayat 10).

Dalam hal ini kedudukan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan berlandaskan asas pembantuan, ini tertuang pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pada Pasal 7 Ayat (1) Point (f) berbunyi

bahwa penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan.

Adapun alur pelayanan administrasi kependudukan desa akan digambarkan pada gambar I.1. alur pelayanan administrasi kependudukan desa.

Gambar. I.1. Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa.



Sumber : Modifikasi Penulis, 2019

Gambar diatas merupakan alur pelayanan dalam pengurusan yang diselenggarakan oleh pemerintah desa, dimulai dari pengantar dari RT dan RW hingga diproses berdasarkan persyaratan yang sudah ditetapkan hingga terbitnya pengantar untuk ditindaklanjuti oleh instansi terkait sampai terbitnya produk pelayanan.

Dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sesuai dengan tuntutan pelayanan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif, serta mempertimbangkan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum maka diberlakukannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Sehubungan dengan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Gresik tepatnya di Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan di KantorDesa Sukaraja khususnya pelayanan administrasi kependudukan dalam hal pengurusan surat pengantar kartu tanda penduduk yang dirasakan oleh masyarakat masih belum berjalan dengan baik dengan kata lain pelayanan administratif yang diharapkan oleh masyarakat terhadap pemerintah harus lebih maksimal dan profesional.

Berangkat dari pemikiran tersebut, dihubungkan dengan fakta yang ada dilapangan bahwa melihat masyarakat di desa sukaraja yang semakin meningkat baik kualitas maupun kuantitasnya dan luas wilayah serta perkembangan di segala bidang khususnya pembangunan desa mengakibatkan masyarakat akan membutuhkan adanya pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas baik dalam hal

pelayanan administrasi kependudukan dari aparat desa sukaraja.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada pelayanan administrasikependudukan pada surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diselenggarakan di Kantor Desa Sukaraja yang dirasa kinerja dari aparat desa masih perlu untuk dimaksimalkan dalam hal pelayanannya terhadap masyarakat karena masyarakat merasa bahwa aparat pemerintah desa tidak memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih lambat pasalnya untuk mendapatkan surat pengantar dari desa kita harus menunggu waktu sekitar 30 menit tetapi pada kenyataanya lebih dari yang ditetapkan. Hal ini yang membuat masyarakat enggan untuk mengurus surat pengantar dari desa dan merasa bahwa kurangnya kedisiplinan kinerja dari aparat pemerintah desa, ini terjadi mungkin karena tidak ada perdes yang mengatur SOP.

Disamping itu, masyarakat juga mengeluhkan biaya yang diminta oleh aparat pemerintah desa pasalnya karena tidak ada daftar keterangan jumlah keterangan biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan jenis surat pengantar dari desa. Untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak pemerintah dan aparatnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Pada kehidupan bernegara di abad modern ini, komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang memadai terhadap kebutuhan publik merupakan implementasi dari pemenuhan hak asasi dan warga negaranya.

Berdasarkan latar belakang diatas ditemukan beberapa indikasi atau

fenomena yang terkait dengan Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi yaitu :

1. Terindikasi kinerja aparat pemerintah desa yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mungkin terjadi karena tidak adanya perdes yang mengatur tentang SOP.
2. Terindikasi kurang transparannya biaya yang diminta oleh aparat pemerintah desa sukaraja. Misalnya biaya untuk pengurusan surat pengantar dari desa seperti Surat pengantar KTP.

B. Rumusan Masalah

Dari pernyataan yang penulis paparkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian penulis yaitu : **Bagaimana Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi?**

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Peranan Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi.
- b. Untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat

Kabupaten Kuantan Singingi.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

- a. Secara teoritis menambah pengetahuan bagi masyarakat umumnya dan bagi peneliti pada khususnya terhadap Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi.
- b. Secara praktis sebagai bahan masukan bagi desa-desa untuk meningkatkan Pelayanan di sektor Pemerintah Desa agar lebih baik dan terstruktur.
- c. Secara akademik penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Ilmu Pemerintahan dalam menambah bahan kajian perbandingan bagi yang menggunakannya.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan.

Untuk memperjelas konsep dalam penelitian ini, maka penulis mengambil pendapat dari beberapa para ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang diinginkan adalah untuk membangun pemikiran yang bersifat sistematis dan analitik dengan mengidentifikasi dan mengkaji beberapa teori yang relevan sebagai dasar pemecah masalah.

1. Konsep Pemerintah

a. Pengertian Pemerintah

Menurut Ndraha (dalam Awang dan Wijaya2011:6) Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hubungan itu, bahkan warga negara asing atau siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah (legal) di wilayah indonesia, berhak menerima layanan civil tertentu, dan pemerintah wajib melayaninya.

Menurut Wirjono Prodjodikoro (dalam Munaf 2016:77) Mengatakan bahwa Pemerintah dalam arti luas meliputi seluruh fungsi kegiatan kenegaraan yaitu lembaga-lembaga kenegaraan yang diatur secara langsung oleh UUD 1945 yaitu lembaga eksekutif, legislatif dan yudikatif. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit adalah Presiden/eksekutif.

Kemudian M. Ryas Rasyid (dalam Giroth 2005:65) adalah apa yang dilakukan oleh pemerintah, selanjutnya pemerintahan memakai sebagai proses yang adil berdasarkan hukum kepada setiap pribadi warga negara, memberi pelayanan bagi kemajuan bangsa bersama. Selanjutnya tugas pokok pemerintah dapat diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki yaitu :

- a. Pelayanan (service) yang membutuhkan keadaan dalam masyarakat.
- b. Memberdayaan (empowerment) yang mendorong kemandirian-kemandirian masyarakat.
- c. Pembangunan (development) yang menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

b. Pemerintahan

Menurut Rasyid, (2005:13) Lahirnya pemerintahan pada awalnya adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat, sehingga masyarakat tersebut bisa menjalankan kehidupan secara wajar. Seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran pemerintah berubah menjadi melayani masyarakat. Pemerintah modern, dengan kata lain pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Menurut Ndraha (dalam Awang dan Wijaya 2011:8) Pemerintahan (governance) adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat, disebut pemerintah.

c. Pemerintahan Sebagai Ilmu

Menurut D.G.A Van Polje (dalam syafie2011:21) mengatakan ilmu pemerintahan adalah mengajarkan bagaimana dinas umum disusun dan dipimpin dengan sebaik-baiknya. Menurut Rosental (dalam syafie 2011:21) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang penunjukan cara kerja dalam dan keluar struktur dan proses pemerintahan umum.

Menurut H.A Barsz (dalam safiie 2013:31) Ilmu Pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut :

- a. Suatu ilmu yang dapat mengatasi dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu, atau
- b. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problem-problem sentralisasi, desentralisasi, koordinasi penugasan kedalam dan keluar, atau
- c. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan antara pihak satu dengan pihak yang lain, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau
- d. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan.

Menurut Rosental (dalam syafiie 2013:34) Ilmu Pemerintahan adalah suatu ilmu yang menggeluti studi tentang kinerja internal dan eksternal dari struktur-struktur dan proses-proses pemerintahan umum. Sedangkan menurut Sumender (dalam safiie 2016:136) Ilmu pemerintahan sebagai badan yang penting dalam rangka pemerintahannya, pemerintah harus memperhatikan ketentraman dan

ketertiban umum, tuntutan dan harapan serta pendapat rakyat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh lingkungan, pengaturan, komunikasi, peran serta seluruh lapisan masyarakat, serta keberadaan legitimasi.

2. Konsep Pemerintahan Desa

Menurut Santoso, (2003:2) mengatakan bahwa pada dasarnya desa merupakan awal bagi terbentuknya masyarakat politik dan pemerintahan Indonesia. Jauh sebelum negara modern ini terbentuk, kesatuan sosial sejenis desa atau masyarakat adat telah menjadi institusi sosial yang mempunyai posisi yang sangat penting. Mereka ini merupakan institusi yang otonom yang dengan tradisi, adat istiadat dan hukumnya sendiri yang mengakar kuat serta relatif mandiri dari campur tangan kekuasaan dari luar.

Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 6 Tahun 2014).

Menurut Nurcholis (dalam Rauf dan Maulidiah 2015:11) bahwa desa adalah lembaga asli pribumi yang mempunyai mengatur rumah tangganya sendiri berdasarkan hukum adat. Dalam bentuk aslinya, otonomi desa (hak mengatur rumah tangga sendiri berdasarkan hukum adat).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat (2) Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan

kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa bukanlah bawahan dari kecamatan, karena kecamatan merupakan bagian dari perangkat daerah kabupaten/kota, dan desa bukan merupakan bagian dari perangkat daerah. Berbeda dengan kelurahan, desa memiliki hak untuk mengatur wilayahnya lebih luas. Namun dalam perkembangannya, sebuah desa dapat ditingkatkan status menjadi kelurahan. Desa memiliki pemerintahan sendiri dan pemerintah desa terdiri atas meliputi Kepala Desa dan Perangkat Desa.

Kepala Desa merupakan pemimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Badan Permusyawaratan Desa (BPD) merupakan lembaga perwujudan demokrasi dalam penyelenggara pemerintahan desa. Anggota BPD adalah wakil dari penduduk desa bersangkutan berdasarkan keterwakilan wilayah. Anggota BPD terdiri dari ketua rukun warga, pemangku adat, golongan profesi, pemuka agama dan tokoh atau pemuka masyarakat lainnya. Masa jabatan anggota BPD adalah 6 tahun dan dapat diangkat / diusulkan kembali untuk 1 kali masa jabatan berikutnya. Pimpinan dan anggota BPD tidak diperbolehkan merangkap jabatan sebagai kepala desa dan perangkat desa. Badan Permusyawaratan Desa (BPD) berfungsi menetapkan peraturan desa bersama kepala desa menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat (Utami, 2007:9).

3. Konsep Peranan

Dalam Lewis A Coser dan Bernard Rosenberg Menurut Soekanto(2001:211) memberi pengertian tentang peranan adalah “Peranan (role)

merupakan aspek dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tidak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa ada peranan. Sebagaimana halnya dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal ini sekaligus bahwa peranan menentukan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya, jadi seseorang menduduki suatu posisi didalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan. Peran mencakup tiga hal yaitu :

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Pengertian dari soekanto bahwasanya terdapat peranan dan kedudukan. Peranan akan ada apabila ada kedudukan, begitu pula kedudukan maka ada peranan. Peranan lahir sesuai dari pola pergaulan hidup masyarakat sendiri. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dilakukan oleh individu dalam

masyarakat sebagai organisasi. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat (Soekanto, 2001:269). Peranan baru ada jika ada kedudukan, jadi peranan merupakan aspek yang dinamis dari status atau aspek fungsional dari kedudukan. Bila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, berarti orang tersebut menjalankan peranannya dengan kata lain peran seseorang tergantung kepada kedudukannya. Berdasarkan pendapat tersebut diatas, dapat dijelaskan bahwa yang dimaksud adalah sebagai tingkah laku atau kelakuan yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai kedudukan.

Selanjutnya Suhardono (2004:10) mengatakan bahwa: sebenarnya istilah peran sudah dengan sendirinya diperlakukan secara perspektif (sebagai patokan), artinya menunjukkan pada perilaku yang mengandung keharusan (*oughtness, shoudness*) untuk dibawakan. Patokan yang dianut secara tak kasat mata (*convent*) disebut sebagai norma sedang yang dianut secara kasat mata adalah tuntutan (*demaind*).

4. Konsep Pelayanan

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah

penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi pemerintah yang melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik, dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Menurut Gronross (dalam Maulidiah, 2014:38) yakni pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsure konsumen yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan.

Menurut Soetopo dan Napitupulu (dalam Maulidiah, 2014:39) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain.

Menurut Ivance (dalam Maulidiah,2014:40) mengatakan pelayanan umum adalah merupakan produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan adanya usaha-usaha manusia yang menggunakan peralatan dalam memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dalam kehidupan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sementara Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani

adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan.

Demi terselenggaranya pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa maka pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu sebagai berikut :

- a) *Kesederhanaan*. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) *Kejelasan*. Mencakup dalam hal :
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 2. Unit kerja atau pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c) *Kepastian Waktu*. Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) *Akurasi*. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) *Keamanan*. Proses dan produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) *Tanggung Jawab*. Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persolaan dalam pelaksanaan pelayanan.
- g) *Kelengkapan Sarana dan Prasarana*. Tersedianya sarana dan prasarana kelengkapan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h) *Kemudahan Akses*. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) *Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan*. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan baik.
- j) *Kenyamanan*. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Atep Adya Barata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat

empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- 1) Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa *service*.
- 2) Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan.
- 4) Kepuasan pelanggan dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Menurut Barata (dalam Maulidiah 2014:59) Penyedia layanan atau *service provider* adalah suatu pihak yang dapat memberikan autau layanan tertentu kepada konsumen yaitu :

- a. Layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan atau *service receiver* adalah unsur pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sadarmayanti, 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong, 2013:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi

harapan. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan (Tjiptono, Fandy : 1997).

Lovelock (Fandy Tjiptono 2000:59) menyebutkan “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Untuk bisa memberikan pelayanan yang memuaskan dan yang diharapkan oleh pengguna jasa, maka penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011:6) mengemukakan penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu :

- 1) *Transparansi*. Bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) *Akuntabilitas*. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) *Kondisional*. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi.
- 4) *Partisipatif*. Mendorong peran serta masyarakat dalam

penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- 5) *Kesamaan Hak*. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan dan gender dan status ekonomi.
- 6) *Keseimbangan Hak dan Kewajiban*. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam menilai kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan, pendapat dari Lenvie (2001:188) produk pelayanan publik didalam negara demokrasi setidaknya harus memiliki tiga indikator. :

- a) *Responsiveness* atau responsivitas adanya daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan aspirasi maupun tuntutan pelanggan pelayanan.
- b) *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar telah ditetapkan.
- c) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sedangkan Zaithaml, Parasuraman & Berry (2005:26) menggunakan ukuran *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

- a) *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- b) *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e) *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

7. Pelayanan Prima

Menurut SESPENAS LAN dkk (dalam Maulidiah, 2014:309) bahwa pelayanan prima adalah :

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melampaui standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Pelayanan yang prima harus dilakukan secara terus-menerus dalam artian pelayanan yang berorientasi kepada pihak publik. Pemerintah yang dimanfaatkan untuk menjadi birokrasi pemerintah haruslah responsif terhadap apa yang dibutuhkan maupun apa yang menjadi keinginan publik sehingga publik bisa merasa puas dengan apa yang menjadi keinginannya. Secara rinci dapat dikemukakan beberapa kriteria dasar penentuan pelayanan publik yang prima diantaranya adalah :

- a. Memiliki tingkat keterjangkauan dan ketepatan yang tinggi
- b. Memberikan jaminan kesopanan sesuai nilai yang berlaku
- c. Memberikan kenyamanan kepada pelanggan
- d. Menunjukkan kemampuan profesional yang andal
- e. Memiliki kredibilitas kepada pelanggan
- f. Memiliki garansi yang tinggi dan adanya kejujuran
- g. Memiliki tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi
- h. Memiliki fleksibilitas yang dapat dipertanggung jawabkan
- i. Memiliki tingkat keamanan yang tinggi dan memberikan jaminan keamanan yang diperlukan
- j. Memiliki kemampuan merespon secara cepat dan tepat.

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan publik yang prima pelayanan publik harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat :

- 1) *Sederhana*. Pelayanan publik dikatakan sederhana bila pelayanan tersebut tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi dan dipahami pelanggan, tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempatan.

- 2) *Terbuka*. Bahwa keinginan dari pelanggan adalah dilayani secara jujur. Oleh karena itu, aparaturnya yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma. Untuk itu, standar pelayanan harus diumumkan atau disosialisasikan seluas-luasnya atau ditempel dipintu utama kantor atau loket yang bersangkutan.
- 3) *Tepat*. Bahwa dalam proses pengurusan administrasi mengenai pelayanan pada kantor yang bersangkutan dengan arahnya yang tepat, atau tepat sasaran, persis dalam arti tidak lebih dan tidak kurang dan tidak menyimpang pada norma maupun aturan yang telah ditetapkan.
- 4) *Lengkap*. Dikatakan lengkap yaitu tersedianya apa yang diperlukan oleh publik, sekali publik memerlukan pengurusan dalam bentuk pengurusan administrasi kependudukan maka haruslah tersedia pada kantor tersebut.
- 5) *Wajar*. Pelayanan publik yang wajar artinya tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan publik. Pelayanan yang biasa sebagai mana perlunya, tidak dibuat-buat, pelayanan publik sebagai mana mestinya.
- 6) *Terjangkau*. Artinya ruang distribusinya dapat dijangkau oleh publik yang meminta pelayanan. Jangan mengada-ngada dengan membangun tempat parkir yang mahal, dengan memungut retribusi parkir yang mahal sehingga tidak terjangkau oleh publik adalah kebijakan pelayanan yang tidak dihendaki oleh pelayanan publik pengertian diatas didefinisikan oleh (Budiono, 2003:66).

Dengan demikian pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau yang ditujukan kepada publik haruslah mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Hak dan Kewajiban. Kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelanggan harus jelas dan diketahui secara pasti, baik publik maupun birokrasi. Begitu pula dengan hak publik harus disosialisasikan, sehingga semua dapat mengetahuinya.
- b. Sesuai kondisi kebutuhan. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi, kebutuhan dan kemampuan publik untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Dapat memberikan 4K. Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan kepuasan, keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Kerja sama kemitraan. Dalam hal pelayanan yang diselenggarakan, hendaknya pelayanan publik tersebut diselenggarakan oleh publik berdasarkan kerja sama kemitraan, saling menguntungkan dan saling percaya dalam melakukan terobosan, sehingga pemerintah berfungsi sebagai pengendali (*steering*) dan publik berfungsi sebagai pelaksana (*rowing*).

8. Konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan

Proses pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, pada Pasal 1 Ayat (1) yang menyatakan bahwa Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban data dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sedangkan pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan (Pasal 1 Ayat 10).

Dalam hal ini kedudukan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan berlandaskan asas pembantuan, ini tertuang pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan pada Pasal 7 Ayat (1) Point (f) berbunyi bahwa penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan.

Dalam penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan yang berperan penting dan berkewajiban menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan adalah Pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Peranan pemerintah adalah untuk memastikan bahwa interplay kepentingan pribadi bagi setiap individu bisa dijalankan secara bebas dan terbuka

(Miftha Thoha, 2008:85).

Pengertian Administrasi memiliki beberapa pengertian, yaitu : *pertama*, usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; *kedua*, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan serta mencapai tujuan; *ketiga*, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah; *keempat*, kegiatan kantor dan tata usaha (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994:8).

Dasar Hukum yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Perubahan Undang-Undang Administrasi Kependudukan ini bertepatan dengan pelaksanaan program Electronic Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Undang-Undang ini dibuat demi memudahkan masyarakat dalam pelayanan dan cara mendapatkan dokumen E-KTP serta memperoleh jaminan dalam kepengurusan dokumentasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan dokumen kependudukan lainnya seperti akta nikah, kartu keluarga.

Dalam UU ini ditegaskan bahwa pemerintah melalui Menteri Dalam Negeri (Mendagri) berkewajiban menyediakan blanko KTP Elektronik (KTP-el) bagi kabupaten/kota, dan menyediakan blanko dokumen kependudukan selain blanko KTP-el melalui Instansi Pelaksanan yaitu Pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.

Adapun pemerintah provinsi berkewajiban memberikan bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan

Sipil. Sedang pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggungjawab atas pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan dan penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan.

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan dengan baik sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negara. Dari segi kepentingan penduduk administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

B. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Perbedaan
1	2	3	4
1.	Asna Susila	Pelaksanaan pelayanan pengurusan akta kelahiran di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tasik Putri Puyu Kabupaten Kepulauan Meranti.	Skripsi tahun 2004 ialah latar belakangnya berbeda, tempat penelitan pun berbeda dan peraturan daerah yang dicantumkan tidak sama dengan outline yang sekarang dan undang-undang mendagri yang dipaka didalam outline usulan penelitian ini adalah permendagri Tahun 1999 Nomor 64.
2.	Efrina	Analisis kinerja pelayanan unit pelaksanaan teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.	Skripsi tahun 2014 ialah tempat penelitian berbeda, banyaknya menuliskan pendapat para ahli dan tidak dicantumkannya Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

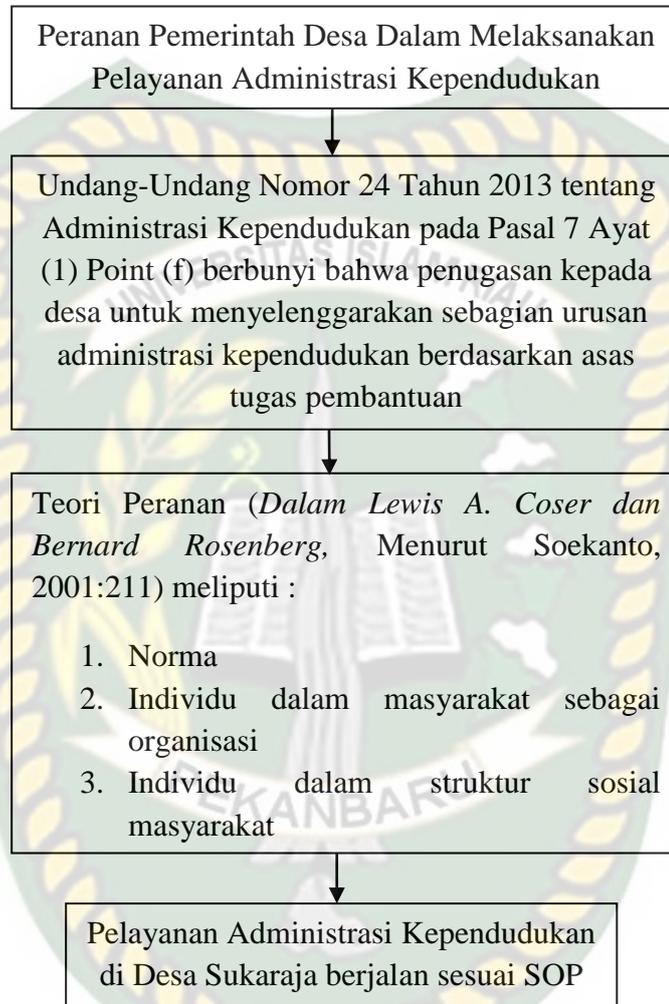
1	2	3	4
3.	Dora Nike S	Pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.	Skripsi tahun 2015 ialah terdapat beberapa perbedaan dari rumusan masalah serta teknik analisis data, teori, indikator, dan fenomena. Penulis mengkaji tentang kualitas pelayanan dan sikap pegawai.
4.	Citra Ayu Foni Andiyana dan Dra. Meirinawati, M.AP/Vol. 4 No. 11 Tahun 2016	Inovasi Pelayanan Administrasi 30 Detik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik	Jurnal ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan di Kantor Desa Pangkahkulon. Fokus penelitian menggunakan atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17).
5.	Rolando Tama/ Vol. 2 No. 1 Tahun 2015	Kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Poopo Barat Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan.	Jurnal ini memfokuskan pada pencapaian hasil kerja pemerintah desa poopo barat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, latar belakang, dan tempat penelitian juga berbeda. Undang-Undang yang dicantumkan yaitu No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Sumber : Modifikasi Penulis 2019

C. Kerangka Pikiran

Kerangka pikiran untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai variabel penelitian beserta indikator-indikator yang terkait di dalam variabel penelitian. Kerangka pikiran pada variabel ini secara lebih rinci dapat dilihat pada bagan yang di gambarkan dibawah ini, yaitu sebagai berikut :

Gambar.II.1. Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Modifikasi Penulis, 2019

D. Konsep Operasional

Untuk memudahkan dan menghindari kesalahan dalam melaksanakan kegiatan penelitian, maka penulis mengoperasionalkan konsep-konsep sebagai berikut :

1. Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu.
2. Pemerintahan adalah suatu tuntunan yang dianut di dalam suatu bangsa dan negara yang berhubungan dengan banyak bidang-bidang.
3. Pemerintah Desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
4. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.
5. Pelayanan adalah perihal/cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang/jasa; kemudian yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1996:571).
6. Pelayana publik adalah pemberian jasa, kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.
7. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
8. Pelayana prima adalah pelayana yang baik atau terbaik untuk diberikan kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan standar yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan.

E. Operasional Variabel

Tabel. II.1 : Operasional Variabel Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi.

Konsep 1	Variabel 2	Indikator 3	Sub Indikator 4
Menurut Soejono Soekanto (2001:211) Peranan (role) merupakan aspek dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya maka ia menjalankan suatu peranan (<i>Dalam Lewis A. Coser dan Bernard Rosenberg</i>)	Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan	1. Norma	Aturan-aturan, kaidah/ketentuan yang secara jelas menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan asas yang berlaku. Aparatur desa dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berjalan sesuai SOP.
		2. Individu dalam masyarakat sebagai organisasi	Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan secara akurat, cepat, dan tepat. Akuntabilitas yaitu adanya acuan, dalam melakukan pelayanan, adanya prioritas pada masyarakat, jelas nya pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.
		3. Individu dalam struktur sosial masyarakat	a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang

			<p>membutuhkan, dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.</p> <p>Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.</p>
--	--	--	---

Sumber : Olahan Penulis, 2019

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yakni penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, serta menjelaskan tentang variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi. Creswell (1994:1) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambaran holistic lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah. Untuk mengukur bagaimana efektivitas pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini dipilih antara lain karena :

1. Jenis pendekatan tersebut dianggap lebih cocok untuk mengungkap secara tajam dan mendalam terkait pertanyaan bagaimana efektivitas pelayanan belrangsung dan bagaimana hasilnya. Pendekatan ini berusaha mengungkap pandangan, sikap dan pengalaman informan dan narasumber yang langsung terlibat dalam proses tersebut.

2. Metode ini dianggap lebih mampu memberikan hasil penelitian yang bersifat aktual dan kontekstual sehingga dapat dijadikan landasan empirik untuk menyusun suatu konsep baru yang lebih akurat.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi dalam penelitian ini tentang Bagaimana Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Karena penulis melihat adanya permasalahan atau indikasi yaitu keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa belum maksimal, karena itulah penulis tertarik untuk mengangkat desa ini sebagai bahan penelitian.

C. Informan Penelitian

Untuk menentukan informan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknis *purposive*, yaitu pemilihan informan berdasarkan karakteristik atau ciri-ciri tertentu berdasarkan kebutuhan penelitian. Pemilihan informan secara *purposive* ini dimaksudkan agar informan yang dipilih itu dapat memahami dan menjelaskan serta memberi informasi secara akurat terhadap permasalahan dalam penelitian ini untuk melihat efektifitas dan efisiensi pemerintah desa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di desa sukaraja, maka penulis memilih informan pada tabel berikut ini :

Tabel. III.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Pendidikan	Keterangan
1.	Jajang	Kepala Desa	SLTP	Selaku pemimpin penyelenggaraan pemerintahan desa
2.	Ujang Badrussalam S.Pd.I	Sekretaris Desa	S1	Adanya pertimbangan tertentu dan tahu mengenai keadaan yang sebenarnya
3.	Noprisar S.E	Kasi Pemerintahan	S1	Adanya pertimbangan tertentu dan tahu mengenai keadaan yang sebenarnya
4.	Muhlisin, S.Kom	Kaur Umum dan Tata Usaha	S1	Adanya pertimbangan tertentu dan tahu mengenai keadaan yang sebenarnya
5.	-	Masyarakat	-	Dilakukan dengan menggunakan random sampling (elemen secara acak)

Sumber : Olahan Penulis, 2019

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam memperoleh data dan informasi yang baik, keterangan-keterangan dan data yang diperlukan penulis, penulis menggunakan metode- metode sebagai berikut :

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari hasil observasi dari wawancara kepada responden. Dalam penelitian ini data primer yang dibutuhkan adalah data yang berhubungan dengan Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi berupa penelaahnya terhadap dokumentasi pribadi, resmi kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan. Data pendukung yang diperoleh secara langsung berupa dokumen, arsip dan buku-buku, sumber tersebut dapat berupa literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini dan dapat juga berupa keadaan geografis, keadaan penduduk, ekonomi dan social budaya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang baik, keterangan-keterangan dan data penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Wawancara

Salah satu alat utama yang digunakan dalam pengumpulan informasi, wawancara termasuk mengajukan pertanyaan kepada seseorang atau kelompok dan mencatat jawabannya. Apabila informasi sudah memenuhi tujuan penelitian maka pengajuan pertanyaan akan diakhiri. Wawancara yang dilakukan dalam proses penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur yang dilakukan dengan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan.

2. Observasi

Yakni peneliti melakukan pengamatan secara langsung dilapangan terhadap objek penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari informan dengan fakta yang ada dilapangan.

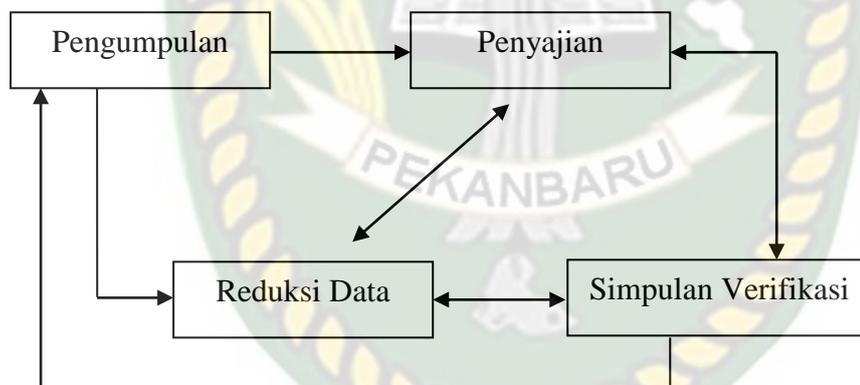
3. Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan data dengan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian tetapi mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini seperti buku, jurnal, dan lain sebagainya.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dipergunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, oleh karenanya data yang dikumpulkan berupa data kualitatif yang diperoleh dari hasil studi kasus. Dilakukan dengan alur sebagaimana tergambar di bawah ini :

Gambar III.1. Komponen-Komponen Analisa Data : Model Interaktif



(Miles and Huberman,1992:20)

Teknik ini dipilih dengan pertimbangan untuk mensinkronkan proses analisis data dari berbagai sumber dan dari teknik yang berbeda sejak pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kemudian ditarik kesimpulan. Dengan alur ini data akan disederhanakan untuk melihat keterkaitan kategori dan sifat data sehingga dapat ditarik kesimpulan dengan tepat. Adapun penjelasan mengenai komponentersebut menurut Miles dan Huberman (1992:16-19) yaitu :

Pertama, Tahap pengumpulan data : peneliti akan melakukan proses aktivitas pengumpulan data yang bersumber dari wawancara, observasi dan dokumentasi disesuaikan dengan persoalan penelitian yang sedang dibahas.

Kedua, Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama penelitian berlangsung. Reduksi data bukanlah suatu hal terpisah dari analisis. Ia merupakan bagian dari analisis. Pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebar, cerita-cerita apa yang sedang berkembang, semuanya itu merupakan pilihan-pilihan analitis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

Ketiga, Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam pelaksanaannya penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian yang dibahas meliputi berbagai jenis matriks, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian seseorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah

terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikiaskan oleh penyajian sebagai suatu yang mungkin keakuratan data yang berasal dari berbagai sumber.

Keempat, Menarik kesimpulan verifikasi adalah sebagian dari suatu kegiatan dan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi seksama dan makan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan “kesepakatan intersubjektif” atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut berulang dan terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul-menyusul. Namun dua hal dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik dengan cara-cara lain dalam koridor kuantifikasi (pengukuran).

Creswell (1994:1) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambaran holistic lengkap yang dibentuk

dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah.

Sebagaimana yang dinyatakan Garna (199:32) pendekatan kualitatif dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa tidak selalu memerlukan kuantifikasi, atau karena gejala keakuratan data yang berasal dari berbagai sumber.

G. Jadwal Kegiatan Penelitian

Adapun jadwal kegiatan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III.2 : Jadwal dan waktu kegiatan Penelitian Tentang Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrsi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Jenis kegiatan	Tahun 2019/Bulan/Minggu				
		Januari-	April-Juni	Juli-	Oktober-	Desember

		Maret								September				November							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP	■	■	■	■																
2	Seminar UP					■	■														
3	Revisi UP							■	■												
4	Rekomendasi Survy									■	■	■	■								
5	Survy Lapangan										■	■	■								
6	Analisa Data														■						
7	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)														■						
8	Konsultasi Revisi Skripsi														■	■					
9	Ujian Konferehensif Skripsi														■						
10	Revisi Skripsi															■	■				
11	Pengadaan Skripsi																		■	■	■

Sumber : Modifikasi Penulis, 2019

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat

Desa Sukaraja semula merupakan Unit Pemukiman Transmigrasi yang penduduknya berasal dari berbagai daerah di Pulau Jawa yaitu Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Daerah Istimewa Yogyakarta dan daerah tempatan.

Pada tahun penempatannya pertama tepatnya Bulan Oktober 1980 Penduduk Unit Pemukiman Transmigrasi I Blok A (sekarang menjadi Desa Sukaraja) sebanyak 300 KK (kepala keluarga) dengan 1657 jiwa terdiri dari Jawa Timur, 50 KK Tanggal 26 Oktober 1980 dari Jawa Tengah, Semarang sebanyak 50 KK Tanggal 27 Oktober 1980, dari Jawa Barat sebanyak 50 KK Tanggal 28 Oktober 1980, Jawa Tengah Cilacap sebanyak 50 KK Tanggal 30 Oktober 1980, Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 70 KK Tanggal 13 November 1980 dan dari daerah tempatan yaitu Pangean sebanyak 30 KK Tanggal 17 November 1980.

Pada Tahun 1988 Unit Pemukiman Transmigrasi I Blok A (sekarang menjadi Desa Sukaraja) diserahkan dari Departemen Transmigrasi ke Pemerintah Daerah dan menjadi Desa Defenitif di Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Indra Giri Hulu dengan nama Sakaroja yang menjabat Kepala Desa pertama yaitu Bapak M. Sujadi.

Pada Tahun 1989 tepatnya Tanggal 24 Oktober 1989 dilaksanakan pemilihan kepala desa yang pertama kali yang diikuti oleh dua orang kandidat

yaitu Bapak Nalim dan Bapak Mugi Nuryatmaja, pemilihan berjalan lancar dan aman dengan suara terbanyak diperoleh oleh Bapak Mugi Nuryatmaja dengan demikian Desa Sakaroja sejak saat itu hingga Tahun 1994 dipimpin oleh Bapak Mugi Nuryatmaja dan pada kepemimpinan beliau Desa Sakaroja berubah menjadi Desa Sukaraja yang disahkan oleh surat keputusan Bupati Indra Giri Hulu yang saat itu Bapak Tata Suparta.

Pada Tahun 1994 dilaksanakan pemilihan kepala desa yang diikuti oleh dua orang kandidat yaitu Bapak Mugi Nuryatmaja dan Bapak Nalim, pemilihan Kepala Desa Sukaraja berjalan lancar dan aman dengan hasil suara terbanyak diperoleh oleh Bapak Nalim (selisih satu suara) dan setelah diputuskan lewat keputusan panitia mulai saat itu Desa Sukaraja di pimpin oleh Bapak Nalim sampai dengan Tahun 1998, sehubungan pada Tahun 1998 Bapak Nalim meninggal dunia maka masa sisa jabatan dilanjutkan oleh Bapak Suwarno.

Pada Bulan September Tahun 1999 dilaksanakan pemilihan kepala Desa Sukaraja ke tiga yang diikuti oleh dua orang kandidat yakni Bapak Suwarno dan Bapak Burni dan setelah selesai penghitungan suara, diperoleh suara terbanyak oleh Bapak Suwarno, selanjutnya Bapak Suwarno yang memimpin Desa Sukaraja hingga Tanggal 24 Oktober 2004.

Pada Bulan September 2004 dilaksanakan pemilihan Kepala Desa Sukaraja ke empat yang diikuti oleh dua orang kandidat yaitu Bapak Supiyan dan Bapak Hadi Sumarto dan selesai perhitungan suara, hasilnya suara terbanyak diperoleh Bapak Supiyan dan sejak Tanggal 4 Oktober 2004 (SK. Bupati

Kuantan Singingi) Bapak Supiyan memimpin Desa Sukaraja sampai Tahun 2009 dengan sekretaris Bapak Usep Jalaludin dan sejak saat itu Desa Sukaraja terus berkembang.

Pada Tahun 2009 di laksanakan pemilihan Kepala Desa yang ke lima yang diikuti oleh dua orang kandidat yaitu Bapak Supiyan dan Bapak Darwis, pemilihan berjalan dengan aman dan lancar dan hasilnya suara terbanyak di peroleh Bapak Supiyan, maka sejak Tanggal 25 November 2009 (SK. Bupati Kuantan Singingi) Bapak Supiyan memimpin kembali Desa Sukaraja untuk periode kedua hingga Tahun 2015.

Selanjutnya pada Tanggal 26 November 2015 Desa Sukaraja demi menyelenggarakan dan melanjutkan kepemimpinan pemerintahan desa untuk sementara waktu di jabat oleh Bapak H. Usep Jalaludin Melalui SK. Bupati Kuantan Singingi No.397/XI/2015 Tanggal 23 November 2015 sampai masa jabatannya selesai dan akan dilakukan pemilihan kepala desa yang baru.

Kemudian pada tanggal 21 Desember 2017 dilakukan pemilihan Kepala Desa yang ke enam yang diikuti oleh tiga orang kandidat yaitu Bapak Darwis, Bapak Bakin dan Bapak Jajang. Pemilihan berjalan lancar dengan aman dan tertib hasilnya suara terbanyak di peroleh Bapak Jajang, maka sejak tanggal 21 Desember 2017 beliau menjadi kepala desa sukaraja melalui SK. Bupati Kuantan Singingi No. 364 Tahun 2017.

a. Keadaan Demografis Desa Sukaraja
Tabel IV.1 Batas Wilayah Desa Sukaraja

No	Batas	Desa / Kelurahan	Kecamatan
1	Sebelah Utara	Hulu Teso Sidodadi	Logas Tanah Darat
2	Sebelah Selatan	Muara Langsung	Sentajo Raya
3	Sebelah Timur	Sako / Sungai Langsung	Pangean
4	Sebelah Barat	Sako Margasari-Kuantan Sako	Logas Tanah Darat

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi Merupakan desa yang terletak ditengah-tengah desa yang berada di 3 kecamatan yang berbeda.

Tabel IV.2 Luas Wilayah Desa Sukaraja

No	Wilayah	Luas
1	Pemukiman	150 ha
2	Perkebunan	987 ha
3	Perkanroran	2 ha
4	Sekolah	6 ha
5	Jalan	45 ha
6	Lapangan Sepak Bola	1 ha
7	Pemakaman Desa/Umum	1,5 ha
8	Fasilitas Pasar	1 ha
9	Fasilitas Kesehatan	1,04 ha
10	Masjid	3,5 ha
Total		1.198,04 ha

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

Dari tabel III.2 di atas dapat disimpulkan bahwa Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi merupakan desa yang mempunyai wilayah yang cukup luas, dengan total wilayah seluas 1.198,04 ha.

Tabel IV.3 Jumlah Penduduk Desa Sukaraja

a. Jumlah Laki-laki	1418
b. Jumlah Perempuan	1320
c. Jumlah Total	2738
d. Jumlah Kepala Keluarga	835

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

Dari tabel III.3 di atas menunjukkan bahwa komposisi penduduk di Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi lebih banyak jumlah laki laki daripada jumlah perempuan. Sedangkan jumlah keseluruhannya 2.738 jiwa dengan 835 jiwa kepala keluarga.

b. Keadaan Sosial

Tabel IV.4 Jumlah Penduduk Desa Sukaraja Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Tidak / belum sekolah	840
2	Tidak Tamat SD	15
3	SD/MI	909
4	SLTP/MTs	525
5	SLTA/MA	416
6	Diploma I/II/III	17
7	Strata 1	16
Total		2738

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 2.738 jiwa penduduk di Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi yang tidak/belum sekolah sebanyak 840 jiwa, tidak tamat SD 15 jiwa, tamat SD/MI sebanyak 909 jiwa, SLTP/MTs sebanyak 525 jiwa, SLTA/MA sebanyak 416 jiwa, Diploma I/II/III sebanyak 17 jiwa dan Strata I berjumlah 16 jiwa. Jadi, sebagian besar penduduk di Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi pendidikan terakhirnya di SD/MI.

Tabel IV.5 Jumlah Penduduk Desa Sukaraja Berdasarkan Agama

No	Agama	Jumlah
1	Islam	2708
2	Kristen	30
Total		2738

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 2.783 jiwa penduduk Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi, terlihat yang menganut Agama Islam lebih dominan daripada Agama Kristen, yaitu 2708 jiwa beragama Islam dan 30 jiwa beragama Kristen.

Tabel IV.6 Jumlah Penduduk Desa Sukaraja Berdasarkan Etnis

No	Etnis	Jumlah
1	Melayu	104
2	Batak	161
3	Minang	689
4	Jawa	1784
Total		2738

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi dari jumlah penduduk 2.783 jiwa di dominasi oleh etnis Jawa yaitu : 1.783 jiwa, selanjutnya diikuti oleh etnis Batak sebanyak 689 jiwa, etnis Minang 161 jiwa dan etnis Melayu sebanyak 104 jiwa.

c. Keadaan Ekonomi

Tabel IV.7 Pertanian Komoditas Desa Sukaraja

No	Jenis pertanian	Luas
----	-----------------	------

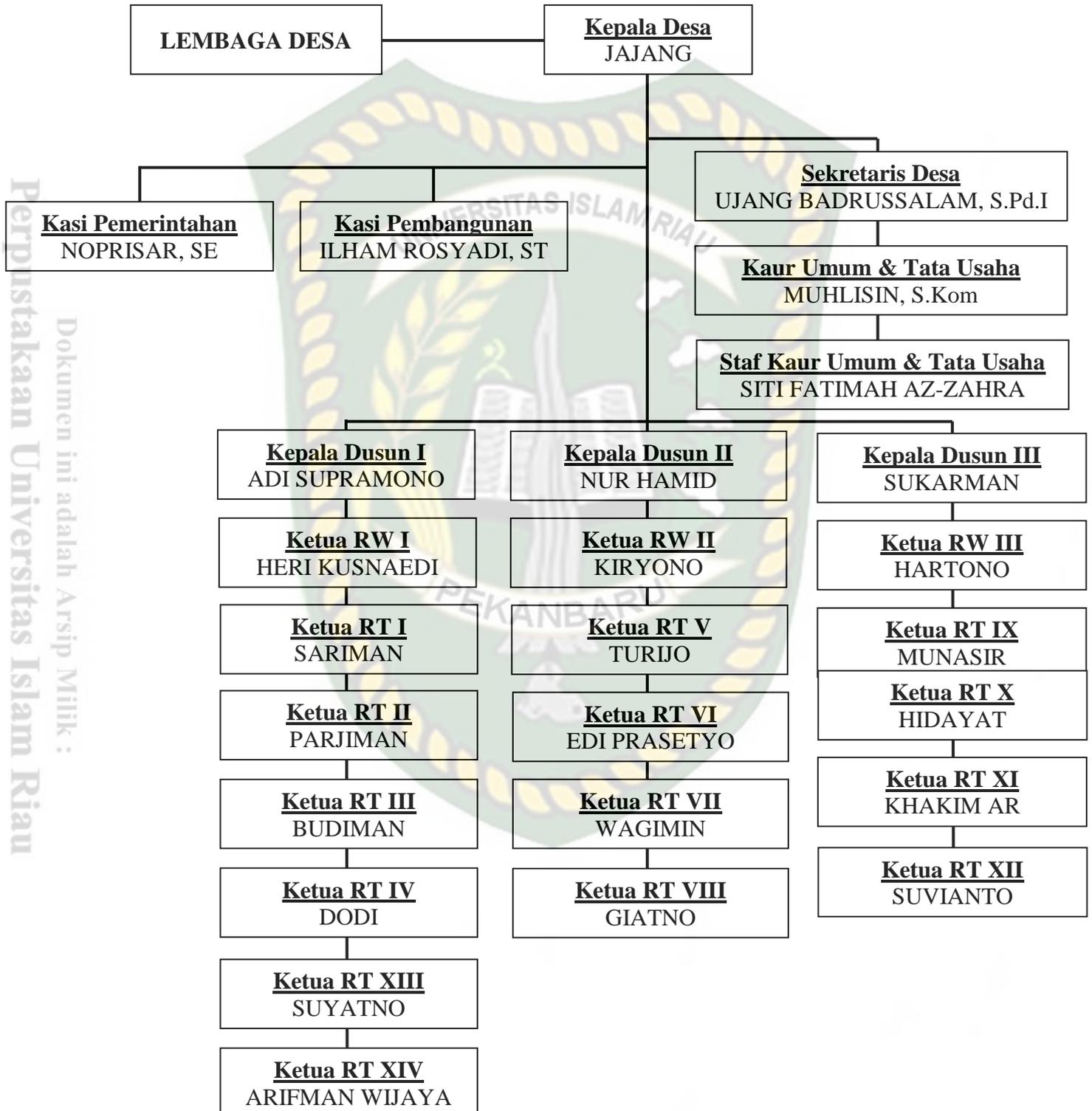
1	Palawija	1,5 ha
2	Kelapa sawit	776 ha
3	Karet	358 ha
Total		1.135,5 ha

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pertanian Komoditas Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi seluas 1.135,5 ha, dengan kelapa sawit yang paling luas yaitu 776 ha, sedangkan palawija 1,5 ha dan karet 358 ha.

B. Struktur Organisasi Pemerintah Desa

Bagan IV.1 STRUKTUR ORGANISASI PRMRINTAH DESA SUKARAJA KECAMATAN LOGAS TANAH DARAT



1) Susunan Organisasi

Aparatur pemerintah Desa Sukaraja, jumlah keseluruhannya adalah 9 orang dengan perincian :

- a. Kepala Desa : 1
- b. Sekretaris Desa : 1
- c. Kepala Urusan : 2
- d. Kepala Seksi : 2
- e. Kepala Dusun : 3

2) Daftar Urut Aparatur Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat

NO	NAMA/NIP/JABATAN	L/P	TEMPAT / TGL.LAHIR	PENDI DIKAN	SK. NOMOR/TMT	KET
1	<u>Jajang</u> Kepala Desa	L	Cianjur 15-10-1979	SLTP	364 TAHUN 2017 21 Desember 2017	SK. BUPATI
2	<u>Ujang Badrussalam, S.Pd.I</u> Sekretaris Desa	L	Sukaraja 20-06-1991	S1	Kpts.15/SR-09/XI/2018 01 Oktober 2018	SK. KEPALA DESA
3	<u>Muhlisin, S.Kom</u> Kaur Umum & Tata Usaha	L	Sukaraja 16-12-1992	S1	Kpts.01/SR-09/01/2018 23 Januari 2018	SK. KEPALA DESA
4	<u>Ilham Rosyadi, ST</u> Kasi Pembangunan	L	Sukaraja 17-11-1993	S1	Kpts.01/SR-09/01/2018 23 Januari 2018	SK. KEPALA DESA
5	<u>Noprisar, SE</u> Kasi Pemerintahan	L	Sukaraja 15-11-1991	S1	Kpts.15/SR-09/XI/2018 01 Oktober 2019	SK. KEPALA DESA
6	<u>Adi Supramono</u> Kepala Dusun 01	L	Jogjakarta 10-11-1979	SLTA	Kpts.01/SR-09/01/2018 23 Januari 2018	SK. KEPALA DESA
7	<u>Nurhamid</u> Kepala Dusun 02	L	Cilacap 17-05-1976	SD	Kpts.01/SR-09/01/2018 23 Januari 2018	SK. KEPALA DESA
8	<u>Sukarman</u> Kepala Dusun 03	L	Tulung Agung 12-02-1975	SD	Kpts.01/SR-09/01/2018 23 Januari 2018	SK. KEPALA DESA
9	<u>Siti Fatimah Az-Zahra</u> Staff Kaur Umum	P	Sukaraja 14-09-1998	SLTA	Kpts.15/SR-09/XI/2018 01 Januari 2018	SK. KEPALA DESA

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

3) Uraian Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintahan Desa

a) Kepala Desa

1. Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintahan Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
2. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) Kepala Desa memiliki fungsi :

- Menyelenggarakan pemerintahan desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertahanan, ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.
- Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan.
- Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

b) Sektetaris Desa

1. Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat Desa.
2. Sekretaris Desa bertugas membantu kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Sekretaris Desa mempunyai fungsi :

- Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa, dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian asset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
- Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran verifikasi administrasi keuangan dan administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- Melaksanakan urusan perencanaan seperti penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program dan penyusunan laporan.
- Melaksanakan buku administrasi desa sesuai dengan bidang tugas Sekretaris Desa atau sesuai dengan Keputusan Kepala Desa.
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala Desa dan Pemerintah yang lebih tinggi.

c) Kepala Urusan Umum dan Tata Usaha

1. Kepala urusan umum berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
2. Kepala urusan umum bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
3. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
4. Untuk melaksanakan tugas kepala urusan umum mempunyai fungsi :

- Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah dinas.
- Melaksanakan administrasi surat menyurat.
- Melaksanakan arsiparis dan ekspedisi pemerintahan desa.
- Melaksanakan penataan administrasi Perangkat Desa.
- Penyediaan prasarana Perangkat Desa dan Kantor.
- Penyiapan rapat-rapat, pengadministrasian aset desa, pengadministrasian inventarisasi desa, pengadministrasian perjalanan dinas dan melaksanakan pelayanan umum.

d) Kepala Seksi Pemerintahan

1. Kepala seksi pemerintahan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang pemerintahan.
2. Kepala seksi pemerintahan bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang pemerintahan.
3. Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi pemerintahan mempunyai fungsi :
 - Melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan Desa.
 - Menyusun rancangan regulasi desa.
 - Melaksanakan pembinaan masalah pertahanan.
 - Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa.

- Melaksanakan upaya perlindungan masyarakat Desa.
- Melaksanakan pembinaan masalah kependudukan.
- Melaksanakan penataan dan pengelolaan wilayah Desa, pendataan dan pengelolaan Profil Desa.
- Melakukan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

e) Kepala Seksi Pembangunan

Berfungsi :

- melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan,
- pembangunan bidang pendidikan kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.

f) Kepala Dusun

Kepala Kewilayahan yang disebut dengan Kepala Dusun atau sebutan nama lain berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya. Berfungsi membantu kinerja dan melaksanakan kegiatan yang diselenggarakan pemerintah desa di kawasan dusun dalam mensejahterakan masyarakat.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Dalam penelitian tentang Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi, penulis akan menjelaskan mengenai identitas informan yang diteliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah mengenai Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan Informan.

a. Tingkat Pendidikan Informan

Pendidikan merupakan cara untuk meningkatkan sumber daya alam manusia yang bertujuan keserasian dalam melakukan pekerjaan karena semakin tinggi pendidikan seseorang semakin berkualitas orang tersebut. Untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel. V.1 Identitas Informan berdasarakan tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	5
2	SLTP	7
3	SLTA	11
4	Diploma (D.III)	-
5	Strata Satu (S1)	4
6	Magister (S2)	-
	Jumlah	27

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan informan dalam penelitian ini sangat bervariasi yaitu SD, SLTP, SLTA, Diploma III, Strata Satu (S1), Magister (S2). Tingkat Pendidikan SD terdiri dari 5 orang, SLTP terdiri dari 7 orang, SLTA terdiri dari 11 orang, dan Strata Satu (S1) terdiri dari 4 orang.

Jadi dari jumlah identitas informan dalam penelitian ini sebanyak 27 orang. Bahwasanya identitas informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa identitas informan berdasarkan pendidikan didominasi oleh informan yang berpendidikan SLTA. Hal ini disebabkan karena informan dari penelitian ini sebagian besar adalah masyarakat, dari gambaran tersebut terlihat bahwa masyarakat di Desa Sukaraja sudah memiliki tingkat pendidikan yang memadai.

b. Tingkat Umur Informan

Umur informan mempengaruhi kemampuan dan ketelitian dalam bekerja, maka hal ini sangat penting untuk diperhatikan dalam penguasaan pekerjaan dan pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan yang diemban dalam organisasi pemerintahan. Kemudian umur bagi seseorang pegawai juga sangat mempengaruhi kinerjanya karena dengan umur yang baik maka tingkat pengalaman yang mereka miliki baik pula selanjutnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel. V.2 Identitas Informan berdasarakan tingkat Umur

No	Umur	Jumlah
1	20-30 Tahun	7
2	31-40 Tahun	13
3	41-50 Tahun	3
4	51-59 Tahun	4
5	Jumlah	27

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

Dengan melihat tabel di atas maka diketahui bahwa responden yang berumur 20-30 tahun adalah sebanyak 7 orang, yang berumur 31-40 tahun adalah sebanyak 13 orang, yang berumur antara 41-50 tahun adalah sebanyak 3 orang dan berumur 51-59 tahun sebanyak 4 orang. Jadi berdasarkan gambaran tersebut

dapat diketahui bahwa rata-rata responden dalam penelitian ini relative sudah dewasa yaitu dari 27 orang yang dijadikan responden sebanyak 13 orang sudah berumur 31-40 tahun.

c. Jenis Kelamin Informan

Dalam sebuah penelitian jenis kelamin informan tidaklah berpengaruh terhadap hasil penelitian yang dilakukan selama informan tersebut bersedia untuk memberikan jawaban yang memang benar adanya. Tidak berpengaruh jenis kelamin informan terhadap hasil penelitian dikarenakan jenis kelamin tidak bisa menentukan pola pikir maupun pemahaman seseorang terhadap suatu masalah. Adapun jenis kelamin informan adalah sebagai berikut :

Tabel. V.3 Identitas Informan berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki – Laki	26
2	Perempuan	1
	Jumlah	27

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwasanya informan menurut jenis kelamin Laki-Laki adalah 26 orang, sedangkan jenis kelamin Perempuan hanya 1 orang. Jadi jenis kelamin informan didominasi oleh Laki-Laki dengan jumlah terbanyak 26 orang.

Sehingga jika melihat identitas informan yang telah penulis jabarkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa informan yang digunakan dalam penelitian ini cukup berkompeten untuk memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam menjawab masalah penelitian ini, disamping itu semua informan yang diambil dalam penelitian adalah mereka yang menurut penulis mampu

memberikan informasi tentang Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi.

B. Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi.

Penyelenggaraan pemerintahan selain bertujuan melaksanakan program pembangunan dari pelayanan pada masyarakat disatu sisi menjadi tanggung jawab pemerintah namun, pada sisi lain sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah saling bergandeng tangan dalam memikul tanggung jawab dalam mensejahterakan masyarakat.

Terwujudnya pelayanan administrasi yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara. Untuk itu, aparatur negara diharapkan semakin secara efisien dan efektif melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pengayoman kepada masyarakat untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan yang berperan penting dan berkewajiban menyelenggarakan urusan Admintrasi Kependudukan adalah Pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Peranan pemerintah adalah untuk memastikan bahwa interplay

kepentingan pribadi bagi setiap individu bisa dijalankan secara bebas dan terbuka (Miftha Thoha, 2008:85).

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan dengan baik sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negara. Dari segi kepentingan penduduk administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Proses pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, pada Pasal 1 Ayat (1) yang menyatakan bahwa Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban data dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sedangkan pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitandokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan (Pasal 1 Ayat 10).

Dalam hal ini kedudukan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan berlandaskan asas pembantuan, ini tertuang pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan pada Pasal 7 Ayat (1)

Point (f) berbunyi bahwa penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan.

Dalam pembahasan ini penulis akan menjelaskan analisis jawaban informan yang berasal dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pemerintahan, dan Masyarakat di Desa Sukaraja. Penulis melakukan wawancara dengan cara deskriptif kualitatif sesuai dengan indikator sebagai berikut :

1. Norma
2. Individu dalam masyarakat sebagai organisasi
3. Individu dalam struktur sosial masyarakat

Dalam penelitian ini penulis melakukan pembahasan wawancara satu persatu dari setiap penilaian yang telah diberikan informan terhadap pertimbangan yang telah di sajikan agar data yang di hasilkan dapat secara mudah di pahami.

1. Norma

Norma adalah kaidah, aturan, acuan, pedoman dan ketentuan berperilaku dan berinteraksi antar manusia di dalam suatu kelompok masyarakat dalam menjalani kehidupan bersama-sama. Secara etimologi, kata norma berasal dari bahasa Belanda, yaitu “Nom” yang artinya patokan, pokok kaidah atau pedoman. Namun beberapa orang mengatakan bahwa istilah norma berasal dari bahasa Latin, yaitu “Mos” yang artinya kebiasaan, tata kelakuan, atau adat istiadat. Biasanya norma berlaku dalam suatu lingkungan masyarakat tertentu, misalnya etnis atau negara tertentu. Namun ada juga norma yang sifatnya universal dan berlaku bagi semua manusia.

Norma merupakan aturan berperilaku dalam kehidupan masyarakat. Bagi individu atau kelompok masyarakat yang melanggar norma-norma yang berlaku di masyarakat tersebut, maka akan dikenakan sanksi yang berlaku. Dengan kata lain, norma memiliki kekuatan yang bersifat memaksa.

Sedangkan pengertian pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsure konsumen yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan.

Dari pengertian norma serta pelayanan diatas mempunyai keterkaitan satu sama lain. Jadi dapat disimpulkan bahwasanya seluruh aturan berperilaku dalam kehidupan bermasyarakat mempunyai aturan yang mengharuskan sesuatu berjalan lancar sebagai mana mestinya.

Terciptanya Standar Pelayanan sesuai dengan Permendagri dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan pada Pasal 7 Ayat (1) Point (f) berbunyi bahwa penugasan kepada

desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan dilaksanakan berdasarkan atas prinsip tanggung jawab, tidak diskriminatif, profesional, taat hukum, akuntabilitas, transparansi, dan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (good governance). Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan untuk setiap peristiwa penting yang dialami oleh penduduk;
2. Memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi, dan status hukum penduduk;
3. Mengelola, menyajikan data, dan informasi kependudukan mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara akurat, lengkap dan mutakhir;
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara terpadu;
5. Memberikan perlindungan atas data pribadi penduduk; dan
6. Menyediakan data dan informasi kependudukan yang menjadi rujukan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Jajang yang menjabat sebagai Kepala Desa di Desa Sukaraja pada tanggal 24 Juni 2019 Jam 10:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Apakah Bapak dan Aparat Pemerintah Desa dalam menyelenggarakan kepemimpinannya terutama dalam memberikan tugas pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan sudah sesuai dengan aturan atau ketentuan asas yang berlaku ?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban seperti:

“ya, allhamdullilah untuk saat ini kami sudah melaksanakan sesuai dengan peraturan dan ketentuan asas yang berlaku, misalnya dapat dilihat dari Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 1 Tahun 2015 tentang

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 47 bahwasanya dalam pelaksanaan sebagaimana di maksud pada ayat (1) instansi pelaksana melibatkan Kecamatan, Desa/Kelurahan. Untuk pelaksanaan oleh desa/kelurahan meliputi: melakukan pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan, melakukan pendataan penduduk, memberikan rekomendasi dalam bidang administrasi kependudukan untuk mendapatkan dokumen kependudukan, menerbitkan surat keterangan domisili penduduk, menerbitkan surat keterangan pindah datang, melaporkan peristiwa penting kependudukan ketingkat kecamatan dan pengawasan administrasi kependudukan di tingkat desa/kelurahan”.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Jajang yang menjabat sebagai Kepala Desa Sukaraja pada tanggal 24 Juni 2019 Jam 10:00 WIB. Peneliti mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Bagaimana pendapat Bapak dan Aparat Pemerintah Desa mengenai Ukuran-ukuran keberhasilan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat apakah sudah sesuai SOP?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban seperti :

“dalam melaksanakan fungsi dan tugas menurut sayasudah sesuaidengan SOP dalam pelaksana memberikan pelayanandan untuk ukuran-ukuran tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan dapat melihat dari kepuasan masyarakat dengan tidak adanya keluhan maupun pengaduan kepada kami terkaitdengan pelayanan yang sudah kami berikan kepada masyarakat selain itu juga, kepuasan masyarakat atas pelayanan di Kantor Desa Sukaraja ini bisa dilihat dengan tidak adanya komplain dari masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi kependudukanyang sudah diberikan”.

Kemudian penulis melanjutkan wawancara selanjutnya dengan Bapak Jajang selaku Kepala Desa Sukaraja pada tanggal 24 Juni 2019Jam 10:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Apakah ada kesulitan tersendiri yang dirasakan oleh Aparat Pemerintah Desa dalam melaksanakan pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan jikalau ada tolong bapak sebutkan?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban seperti :

“untuk kesulitan tersendiri yang kami rasakan saya kira tidak ada ya dek, karena dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang melibatkan Desa atau Kelurahan hanya sebatas melaksanakan saja berdasarkan tugas pembantuan dari pemerintah daerah. Contohnya seperti : menerbitkan surat rekomendasi dalam bidang administrasi kependudukan untuk mendapatkan dokumen kependudukan atau bisa dikatakan dengan pembuatan surat pengantar dari desa namun harus melengkapi dan membawa persyaratan yang sudah ditentukan. Dan selanjutnya instansi terkait lah yang akan memproses dan menerbitkan Kartu Tanda Penduduk yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi”.

Dilanjutkan penulis melakukan wawancara kepada salah satu Informan yaitu Masyarakat Bapak Nur Hamid pada tanggal 25 Juni 2019 Jam 09:00 WIB. Peneliti mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Bagaimana menurut pandangan Bapak mengenai jalannya pelaksanaan pemberian pelayanan yang diberikan oleh Aparat Pemerintah Desa khususnya pelayanan administrasi kependudukan apakah sudah berjalan sesuai dengan aturan atau ketentuan asas yg berlaku ?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban :

“menurut saya dalam membuat surat pengantar di kantor desa sukaraja ya sikap dan perilaku aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sudah cukup baik, santun dan ramah bisa memahami kebutuhan dari setiap masyarakat, dan menanggapi masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai kepentingan yang lain”.

Adapun untuk memberikan pelayanan jam kerja di Kantor Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat dapat kita lihat dalam tabel berikut ini :

No	Hari	Jam Masuk	Jam Pulang
1.	Senin	08:00 pagi	16:00 sore
2.	Selasa	08:00 pagi	16:00 sore
3.	Kamis	14:00 siang	16:00 sore
4.	Jumat	14:00 siang	16:00 sore

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

Tabel diatas merupakan jam kerja di Kantor Desa Sukaraja dalam pengurusan yang diselenggarakan oleh pemerintah desa, dimulai dari hari Senin jam 08:00 pagi sampai jam 16:00 sore, Selasa jam 08:00 pagi sampai jam 16:00 sore, Kamis jam 14:00 siang sampai jam 16:00 sore dan hari Jumat jam 14:00 siang sampai dengan jam 16:00 sore.

Berikut ini adalah jenis pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan di Kantor Desa Sukaraja yaitu :

No	Jenis Surat	Prosedur	Waktu	Keterangan
	1	2	3	4
1.	Surat pengantar Kartu Tanda Penduduk	1. Surat pengantar dari RT/RW 2. Foto copy Kartu Keluarga 3. Lunas pajak bumi bangunan	30 Menit	Penerbitkan surat keterangan dari desa berupa surat pengantar untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk
2.	Surat pengantar Kartu Keluarga	1. Surat pengantar dari RT yang telah distempel oleh RW 2. Foto copy buku nikah 3. Surat keterangan pindah (bagi anggota keluarga pendatang)	30 Menit	Penerbitan surat keterangan dari desa berupa surat pengantar untuk pembuatan Kartu Keluarga
3.	Surat Keterangan Tidak Mampu	1. Surat pengantar dari RT/RW dengan menyertakan Kartu Keluarga dan KTP 2. Surat tersebut di bawa ke Kelurahan / Kantor Kepala Desa untuk menerbitkan SKTM.	30 Menit	Penerbitan surat keterangan dari desa berupa surat pengantar untuk pembuatan keterangan Tidak Mampu
4.	Surat pengantar Akta Kelahiran	1. Surat keterangan kelahiran dari rumah sakit/dokter/bidan 2. Asli dan fotocopy KK bagi penduduk/SKSKPNP bagi penduduk non permanen	30 Menit	Penerbitan surat keterangan dari desa berupa surat pengantar untuk pembuatan keterangan Akta Kelahiran

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Asli dan fotocopy KTP orang tua 4. Asli dan fotocopy Surat Nikah/Akta Perkawinan 		
5.	Surat pengantar Akta Kematian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat kematian dari kelurahan 2. Surat keterangan kematian dari rumah sakit/puskesmas/visum dokter 3. Asli dan fotocopy KK dan KTP almarhum dan pemohon 4. Asli dan fotocopy kutipan akta perkawinan/akta nikah dalam hal yang meninggalsudah kawin 5. Asli dan fotocopy akta kelahiran yang meninggal 	30 Menit	Penerbitan surat keterangan dari desa berupa surat pengantar untuk pembuatan Akta Kematian
6.	Surat pengantar Akta Perceraian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asli dan fotocopy suart nikah 2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari penggugat 3. Surat keterangan dari kelurahan 4. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 5. Fotocopy akte kelahiran anak (jika memiliki anak) 	30 Menit	Penerbitan surat keterangan dari desa berupa surat pengantar untuk pembuatan keterangan Akta Perceraian
7.	Surat pengantar Akta Perkawinan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama 2. Kartu TandaPenduduk suami dan istri 3. Pas foto suami dan istri 4. Kutipan akta kelahiran suami dan istri 	30 Menit	Penerbitan surat keterangan dari desa berupa surat pengantar untuk pembuatan keterangan Akta Perkawinan
8.	Surat pengantar Nikah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pas foto 3x4 2 lembar dan 2x2 2 lembar 2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk dan Kartu 	30 Menit	Penerbitan surat keterangan dari desa berupa surat pengantar untuk

		Keluarga CPW dan CPP 2 lembar 3. Surat pengantar RT/RW		pembuatan keterangan Pengantar Nikah
9.	Surat pengantar Datang	1. Surat pengantar RT/RW 2. Asli dan Fotocopy Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk	30 Menit	Penerbitan surat keterangan dari desa berupa surat pengantar untuk pembuatan keterangan Pengantar Datang

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

Tabel diatas merupakan jenis pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan di kantor desa sukaraja, penulis membatasi penelitian yang menjadi fokus peneliti adalah pelayanan pengurusan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), syarat yang harus dilengkapi yaitu surat pengantar dari RT/RW, Fotocopy Kartu Keluarga dan Melunasi pajak bumi bangunan (PBB). Pemerintah desa hanya melaksakan berlandaskan tugas pembantuan dan memberikan rekomendasi dalam bentuk surat pengantar dari desa dan selanjutnya di bawa ke instansi terkait yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Berdasarkan hasil observasi bahwa Pemerintah Desa sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan aturan ataupun ketentuan asas yang berlaku, sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sudah jelas menjadi rujukan atau dasar untuk menyelenggarakan administrasi kependudukan bahwa dalam pelaksanaan yang melibatkan kecamatan, desa/kelurahan yaitu penugasan kepada desa/kelurahan untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasar tugas pembantuan. Dan sudah melaksanakan kewajiban dan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku di

Kantor Desa Sukaraja dan untuk melihat ukuran-ukuran dari keberhasilan memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yaitu tidak adanya komplain atau keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat desa sukaraja, ini membuktikan bahwa pemerintah desa sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi penulis bahwasanya dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Desa atau Kelurahan hanya sebatas melaksanakan berdasarkan tugas pembantuan dengan memberikan surat pengantar atau memberikan surat rekomendasi dalam bidang administrasi kependudukan kepada masyarakat dan selanjutnya instansi terkait lah yang akan memproses dan menerbitkan Kartu Tanda Penduduk yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Berdasarkan hasil observasi penulis bahwa pemerintah desa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yaitu melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan desa sukaraja, bahwamasyarakat yang ingin mendapatkan kartu tanda penduduk harus melengkapi syarat dan berkas yang sudah ditentukan sebagai contohnya untuk pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk maka masyarakat harus membawa surat pengantar dari RT/RW, Fotocopy Kartu Keluarga dan Melunasi pajak bumi bangunan. Dan dalam pelaksana memberikan pelayanan administrasi kependudukan bahwa masyarakat sudah paham dengan persyaratan dan berkas yang akan diajukan guna mendapatkan surat pengantar atau rekomendasi dari Kantor Desa Sukaraja. Akan tetapi, masyarakat juga mengelukan akan biaya yang diselenggarakan di kantor desa sukaraja guna

memperoleh surat pengantar pasalnya tidak ada aturan atau dasar dimana masyarakat harus membayar surat pengantar tersebut, dan masyarakat menganggap bahwa ini pungli (pungutan liar) yang dilakukan oleh aparat pemerintah desa. Jadi pada intinya desa hanya bertugas melaksanakan berdasarkan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah daerah dengan memberikan surat rekomendasi dari desa berupa surat pengantar untuk pembuatan kartu tanda penduduk.

Bahwa berdasarkan observasi penulis penyusunan standar operasional prosedur merupakan salah satu wujud komitmen pemerintah desa sukaraja dalam mengimplementasikan seluruh prinsip tata kelola pemerintahan desa yang baik secara konsisten untuk menjalankan misi visi yang telah ditetapkan. Penerapan standar operasional prosedur lingkungan pemerintah desa sukaraja tidak hanya terbatas pada pemenuhan peraturan yang berlaku, namun mampu mewujudkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan desa yang Transparan, Akuntabilitas, Pertanggungjawaban, Independensi, dan Kewajaran didalam kegiatan pemerintahan desa secara konsisten.

Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian untuk indikator norma maka dapat disimpulkan bahwa :

Pertama bahwa kepala desa dan aparat pemerintah desa dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sudah berjalan sesuai SOP. *Kedua* untuk ukuran-ukuran dari keberhasilannya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan melihat tidak adanya komplain atau keluhan dari masyarakat terkait dengan

pelayanan administrasi kependudukan. *Ketiga* masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa dalam pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk.

2. Individu dalam masyarakat sebagai organisasi

Perilaku individu merupakan suatu perilaku seseorang dalam melakukan sesuatu atau cara ia bertindak terhadap suatu kegiatan dengan menggunakan keterampilan atau talenta mereka. Adanya keterampilan tidak terpisah dari latar belakang atau pengetahuan. Di dalam suatu organisasi perilaku individu mencerminkan setiap perilaku manajer terhadap bawahannya dimana jika ia memperlakukan bawahannya dengan baik maka suatu hubungan antara bawahan dan atasan terjalin dengan baik pula sehingga jalinan kerjasama di dalam organisasi pun akan berjalan dengan baik pula.

Menurut Sofyandi dan Garniwa (2007) Perilaku individu adalah sesuatu yang dikerjakan seseorang, seperti berbicara dengan manajer, mendengarkan rekan sekerja, menyusun laporan, mengetik memo, menempatkan unit barang ke dalam gudang dan lain sebagainya.

Perilaku merupakan fungsi interaksi antara individu dengan lingkungannya. Perilaku di tentukan oleh 2 faktor atau karakteristik, yaitu : karakteristik individu dan karakteristik lingkungan. Karakteristik individu yang berpengaruh terhadap perilaku individu : kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengharapan dan pengalaman masa lalunya. Karakteristik lingkungan (organisasi) yang berpengaruh : hirarki, tugas, wewenang, sistem reward, sistem kontrol dan lain sebagainya.

Dari teori kepribadian yang di kemukakan oleh Sigmund Freud, memberikan 3 komponen dasar perilaku individu, diantaranya adalah : Konsepsi Id : subsitem dari kepribadian yang merupakan sumber dan menampung semua kekuatan jiwa yang menyebabkan berfungsinya suatu sistem. Libido dan Agresi adalah elemen kepribadian dari unsur Id yang berkenaan dengan kata hati, hasrat dan keinginan untuk mengejar kesenangan & kepuasan.

Konsepsi Ego : mewakili logika yang dihubungkan dengan prinsip-prinsip realitas dan merupakan subsistem yang berfungsi ganda yakni melayani sekaligus mengendalikan (penengah) dua sisi lainnya (Id & Super Ego), dengan cara berinteraksi dengan dunia atau lingkungan luar.

Konsepsi Super Ego : kekuatan moral dari personalitas yang merupakan sumber nilai, norma dan etika yang dianut seseorang dan memungkinkan ego memutuskan apakah sesuatu itu benar atau salah. Jika seseorang memiliki superego yang baik, maka orang tersebut akan memiliki tingkat kecerdasan spritual yang tinggi.

Perilaku individu tidak hanya ditentukan oleh faktor keturunan atau bawahan dari lahir, tetapi juga dipengaruhi oleh effort (usaha), ability (kompetensi) serta situasi lingkungan. Perubahan perilaku merupakan hasil dari proses pembelajaran.

Kata interaksi berasal dari kata *inter* dan *action*. Interaksi sosial adalah hubungan timbal balik saling mempengaruhi antara individu, kelompok sosial, dan masyarakat. Interaksi adalah proses di mana orang-orang berkomunikasi saling pengaruh mempengaruhi dalam pikiran dan tindakan. Seperti kita ketahui,

bahwa manusia dalam kehidupan sehari-hari tidaklah lepas dari hubungan satu dengan yang lainnya.

Interaksi sosial antar individu terjadi manakala dua orang bertemu, interaksi dimulai : pada saat itu mereka saling menegur, berjabat tangan, saling berbicara, atau bahkan mungkin berkelahi. Aktivitas-aktivitas semacam itu merupakan bentuk-bentuk dari interaksi sosial. Interaksi sosial terjadi dengan didasari oleh faktor-faktor sebagai berikut :

1. Imitasi adalah suatu proses peniruan atau meniru
2. Sugesti adalah suatu proses di mana keinginan yang timbul pada seseorang untuk terpengaruh/mempengaruhi orang lain dalam kehidupan sosial.
3. Identifikasi adalah faktor yang mempengaruhi interaksi sosial sebagai akibat adanya imitasi dan sugesti. Pada identifikasi, sifat ingin menjadi sama dengan orang lain akan membentuk kepribadian yang melekat pada seseorang.
4. Empati adalah suatu proses dimana seseorang merasakan perasaan orang lain untuk diri sendiri. Perasaan empati biasanya muncul ketika seseorang memiliki pandangan bahwa setiap orang harus memiliki kesamaan derajat kehidupan.
5. Simpati adalah perasaan rasa hormat/respek/belas kasih kepada orang lain namun tidak merasa seolah-olah menjadi orang yang mengalami hal itu.

6. Motivasi adalah suatu proses bentuk dorongan yang diberikan untuk seseorang agar dia ingat kembali mengenai visi-misi yang akan dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Noprisar, SE yang menjabat sebagai Kepala seksi pemerintahan di Kantor Desa Sukaraja pada tanggal 26 Juni 2019 Jam 10:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Bagaimana menurut Bapak terhadap tugas Aparat Pemerintah Desa terutama dalam memberikan pelayanan apakah sudah memiliki kemampuan dan kehandalan dalam bidangnya pak ?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban seperti :

“tugas dari aparat pemerintah desa sukaraja sudah memiliki kehandalan dibidangnya terutama dalam membuat surat keterangan yang diperlukan oleh masyarakat sehingga dalam mengerjakan tugas yang diberikan kami melaksanakan dengan sebaik mungkin berdasarkan ketentuan yang sudah ditetapkan sehingga kami mampu menguasai dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan kepada Bapak Noprisar, SE selaku Kepala seksi pemerintahan pada tanggal 26 Juni 2019 Jam 10:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Apakah Aparat Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugasnya dalam hal pelayanan terlebih dahulu memberikan kejelasan atau arahan kepada masyarakat pak?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban seperti :

“dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat yang pasti terlebih dulu kami menanyakan kepada masyarakat akan kedatangannya kemudian menyambut dengan baik kedatangan mereka. Selain itu, kami berikan arahan kepada setiap

masyarakat yang akan mengurus kepentingan yang terkait dengan administrasi kependudukan ataupun hal lainnya seperti membuat surat menyurat berupa pengantar dari desa untuk pembuatan kartu tanda penduduk”.

Kemudian penulis melakukan wawancara selanjutnya dengan Bapak Noprisar, SE selaku Kepala Seksi Pemerintahan pada tanggal 26 Juni 2019 Jam 10:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Untuk pelayanan administrasi kependudukan syarat-syarat apa saja yang diperlukan atau dibutuhkan untuk mendapatkan surat pengantar dari desa jika kita akan mengurusnya pak ?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban seperti :

“untuk syarat-syarat pembuatan surat pengantar yang diselenggarakan di Kantor Desa Sukaraja seperti : Suarat Pengantar dari RT/RW, Foto copy Kartu Keluarga dan Lunas pajak bumi bangunan (PBB) itu saja berkas perlengkapan yang harus dipenuhi dalam pembuatan surat pengantar dari desa untuk mengurus pembuatan kartu tanda penduduk”.

Dilanjutkan penulis melakukan wawancara kepada salah satu Informan yaitu Masyarakat Bapak Adi pada tanggal 25 Juni 2019 Jam 09:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu apakah Aparat Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan terlebih dulu memberikan kejelasan atau arahan kepada masyarakat ?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban :

“aparap pemerintah desa dalam memberikan pelayanan terlebih dulu memberikan arahan kepada masyarakat mengenai kepentingan yang di ajukan ke Kantor Desa misalnya dalam membuat surat pengantar dari desa, dan kepentingan yang lain serta pihak aparat desa menyambut masyarakat juga dengan baik”.

Berdasarkan hasil Wawancara bahwasanya yang terjadi di lapangan aparat pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan desa

sudah sesuai dengan bidang masing-masing dan memiliki kemampuan menguasai tugas dengan baik. Namun, faktanya hasil observasi kenyataan dalam melaksanakan tugasnya belum sepenuhnya maksimal atau bisa dikatakan lamban karena ada beberapa bidang yang masih kurang begitu menguasai dan memahami pekerjaannya malahan sering bertanya kepada aparat yang lain. Hal ini latar belakang pendidikan yang berbeda mempengaruhi pekerjaan yang diemban. Karena itulah peneliti menganggap perlunya diadakan pelatihan sesuai dengan bidang dan kemampuan agar mempunyai skill kualitas kerja yang lebih baik.

Berdasarkan hasil observasi penulis pada aparat pemerintah desa bahwa dalam pelaksanaa pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa sukaraja terutama dalam pengurusan surat pengantar kartu tanda penduduk aparat tersebut sudah memiliki kemampuan dan kehandalan dalam bidangnya walaupun belum sepenuhnya maksimal namun ini sudah membuktikan kalau aparat pemerintah desa sudah melakukan sesuai dengan kemampuannya. Dan aparat pemerintah desa terutama bidang kepala seksi pemerintahan bahwa dibidang administrasi kependudukan dan berkaitan dengan memberikan layanan kepada masyarakat aparat sudah menjalankan tugas dan fungsi dengan prosedur yang sudah ditetapkan untuk mengnai bidang yang layanani yaitu pada bidang kepala urusan umum dan tata usaha. Selain itu, terkait dengan persyaratan dalam pembuatan surat pengantar dari desa dan bagaimana prosedurnya yaitu dengan melengkapi beberapa syarat tersebut yang telah ditetapkan agar bisa mendapatkan surat pengantar dari desa.

Berdasarkan hasil observasi penulis akan menjelaskan tentang peran pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan desa sukaraja pada intinya pemerintah sebagai pihak yang menyelenggarakan pelayanan seharusnya bisa menjalinkomunikasi kepada masyarakat dengan baik. Karena dengan komunikasi akan terjalin hubungan timbal balik dan saling membutuhkan antara atasan dan bawahan. Untuk itu, sebagai masyarakat kita harus berperan aktif dan memberikan kontrol yang efektif agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian untuk indikator individu dalam masyarakat sebagai organisasi dapat disimpulkan bahwa individu dalam berorganisasi memiliki pengaruh yang penting dalam melakukan interaksi serta hubungan individu yang satu dengan individu yang lain, sehingga akan adanya interaksi sosial dalam kehidupan sehari-hari. Maka akan terjadi interaksi yang berkesinambungan dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Sehingga akan tercipta kehidupan yang saling menghargai satu sama lain.

3. Individu dalam struktur sosial masyarakat

Individu berasal dari kata *in* dan *devided*. Dalam Bahasa Inggris *in* salah satunya mengandung pengertian *tidak*, sedangkan *devided* artinya terbagi. Jadi individu artinya tidak terbagi atau satu kesatuan. Dalam bahasa latin individu berasal dari kata *individium* yang berarti yang tak terbagi, jadi merupakan suatu sebutan yang dapat dipakai untuk menyatakan suatu kesatuan yang paling kecil dan tak terbatas.

Manusia sebagai makhluk individu memiliki unsur jasmani dan rohani, unsur fisik dan psikis, unsur raga dan jiwa. Seseorang dikatakan sebagai manusia individu manakala unsur-unsur tersebut menyatu dalam dirinya. Jika unsur tersebut sudah tidak menyatu lagi maka seseorang tidak disebut sebagai individu. Dalam diri individu ada unsur jasmani dan rohaninya, atau ada unsur fisik dan psikisnya, atau ada unsur raga dan jiwanya.

Menurut William Komblum struktur sosial adalah suasana yang dapat terjadi karena adanya sebuah pengulangan pola perilaku individu. Sedangkan menurut sarjono soekanto struktur sosial merupakan struktur timbal balik antara posisi dan peranan sosial.

Inti dari pengertian struktur diatas adalah suatu kumpulan individu yang mana didalam nya terdapat pola perilaku yang mampu menyambungkan hubungan baik pada masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Faktor lingkungan (fenotip) ikut berperan dalam pembentukan karakteristik yang khas dari seseorang. Istilah lingkungan merujuk pada lingkungan fisik dan lingkungan sosial. Lingkungan fisik seperti kondisi alam sekitarnya. Lingkungan sosial, merujuk pada lingkungan dimana seseorang individu melakukan interaksi soial. Lita melakukan interaksi sosial dengan anggota keluarga, dengan teman, dan kelompok sosial yang lebih besar.

Menurut Nursid Sumatmaja (2000) kepribadian adalah keseluruhan perilaku individu yang merupakan hasil interaksi antara potensi-potensi bio-psiko-fiskal (fisik dan psikis) yang terbawa sejak lahir dengan rangkaian situasi

lingkungan, yang terungkap pada tindakan dan perbuatan serta reaksi mental psikologisnya, jika mendapat rangsangan dari lingkungan. Dia menyimpulkan bahwa faktor lingkungan (fenotip) ikut berperan dalam pembentukan karakteristik yang khas dari seseorang.

Sedangkan manusia Sebagai Mahluk Sosial menurut kodratnya manusia adalah mahluk sosial atau mahluk bermasyarakat, selain itu juga diberikan yang berupa akal pikiran yang berkembang serta dapat dikembangkan. Dalam hubungannya dengan manusia sebagai mahluk sosial, manusia selalu hidup bersama dengan manusia lainnya. Dorongan masyarakat yang dibina sejak lahir akan selalu menampilkan dirinya dalam berbagai bentuk, karena itu dengan sendirinya manusia akan selalu bermasyarakat dalam kehidupannya. Manusia dikatakan sebagai mahluk sosial, juga karena pada diri manusia ada dorongan dan kebutuhan untuk berhubungan (interaksi) dengan orang lain, manusia juga tidak akan bisa hidup sebagai manusia kalau tidak hidup di tengah-tengah manusia.

Tanpa bantuan manusia lainnya, manusia tidak mungkin bisa berjalan dengan tegak. Dengan bantuan orang lain, manusia bisa menggunakan tangan, bisa berkomunikasi atau bicara, dan bisa mengembangkan seluruh potensi kemanusiannya.

Dapat disimpulkan bahwa manusia dikatakan sebagai mahluk sosial, karena beberapa alasan yaitu :

- a) Manusia tunduk pada aturan, norma sosial.

- b) Perilaku manusia mengharapkan suatu penilaian dari orang lain.
- c) Manusia memiliki kebutuhan untuk berinteraksi dengan orang lain.
- d) Potensi manusia akan berkembang bila ia hidup di tengah-tengah manusia.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Muhlisin, S.Kom yang menjabat sebagai Kepala Urusan Umum dan TataUsaha di Kantor Desa Sukaraja pada tanggal 27 Juni 2019 Jam 14:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Bagaimana menurut Bapak tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Sukaraja apa ada tingkat kesulitan tersendiri yang dirasakan oleh masyarakat guna memenuhi syarat untuk melengkapi berkas yang diperlukan?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban seperti :

“untuk mengenai masalah kesulitan yang dirasakan oleh masyarakat saya rasa tidak ada karena sebelumnya masyarakat sudah diberikan sosialisasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan di Kantor Desa Sukaraja dalam bentuk musyawarah yang diselenggarakan di kantor desa terutama dalam pengurusan berbagai kepentingan terkait dengan administrasi kependudukan selanjutnya melengkapi berbagai berkas yang ingin dibuat di Kantor Desa Sukaraja, selain itu menjelaskan kepada masyarakat sayara-syarat apa saja yang harus dipenuhi untuk melengkapi berkas persyaratan yang diperlukan contohnya surat pengantar untuk kartu tanda penduduk”.

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Muhlisin, S.Kom selaku Kepala Urusan Umum dan Tata Usaha di Kantor Desa Sukaraja pada tanggal 27 Juni 2019 Jam 14:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penilitan ini, sepeerti pertanyaan “Apakah menurut Bapak

dalam melaksanakan tugas Aparat Pemerintah Desa berupaya memahami kebutuhan dari setiap pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat pak?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban seperti :

“dalam menjalankan tugas dan fungsi kami sudah melakukan yang terbaik dengan memberikan layanan yang salah satunya memahami kebutuhan dari setiap masyarakat yang datang ke Kantor Desa Sukaraja oleh karena itu, kami terus melakukan upaya peningkatan kualitas kerja dari setiap aparat pemerintah desa dengan menyediakan layanan yang memberikan kemudahan kepada setiap masyarakat tanpa perlakuan yang diskriminatif dan menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat agar meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah desa khususnya bidang kepala urusan umum dan tata usaha”.

Dilanjutkan penulis melakukan wawancara kepada salah satu Informan yaitu Masyarakat Bapak Bakin pada tanggal 25 Juni 2019 Jam 09:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Bagaimana menurut Bapak/Ibu terhadap kinerja aparat pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan apakah sudah memiliki kemampuan dalam bidangnya masing-masing ?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban :

“menurut saya, ya pegawainya masih kurang begitu menguasai dalam bidangnya dan lamban dalam memberikan layanan misalnya dalam mengurus surat-surat penting masih ada kesalahan dalam pengetikan nama penduduk atau tanggal lahir selain itu waktunya juga tidak pas sesuai jadwal yang tertera di kantor”.

Berikut ini adalah masyarakat yang sudah mengurus atau mendapatkan pelayanan berupa surat pengantar dikantor desa sukaraja yaitu :

No	Masyarakat	Keterangan	Tahun		
			2016	2017	2018
1.	Masyarakat yang sudah mengurus	Masyarakat menyadari bahwa Kartu Tanda Penduduk sangat penting, oleh karena itu masyarakat sudah melakukan	24	36	29

		pengurusan surat pengantar untuk pembuatan KTP.			
2.	Masyarakat dalam proses pengurusan	Masyarakat menyadari bahwa Kartu Tanda Penduduk sangat penting, oleh karena itu masyarakat melakukan pengurusan surat pengantar untuk pembuatan KTP.	12	7	4
3.	Masyarakat yang tidak mengurus	Masyarakat belum mengetahui dampak yang akan timbul jika tidak membuat KTP.	14	5	9
Jumlah Total			50	48	42

Sumber : Kantor Desa Sukaraja, 2019

Tabel diatas merupakan masyarakat yang sudah mengurus, dalam proses pengurusan dan tidak mengurus surat pengantar dari desa. *Pertama* untuk masyarakat yang sudah mengurus dengan jumlah 24 orang tahun 2016, 36 orang tahun 2017 dan 29 orang di tahun 2018. *Kedua* masih dalam proses pengurusan dengan jumlah 12 oraang tahun 2016, 7 orang tahun 2017 dan 4 orang di tahun 2018, mereka menyadari bahwa bahwa kartu tanda penduduk sangat penting sehingga meraka melakukan pengurusan untuk pembuatan kartu tanda penduduk dengan meminta surat rekomendasi dari desa berupa surat pengantar untuk membuatkartu tanda penduk. *Ketiga* untuk masyarakat yang tidak mengurus dengan jumlah 14 orang tahun 2016, 5 orang tahun 2017 dan 9 orang di tahun 2018. Dikarenakan tidak mengetahui syarat-syarat dalam pembuatan kartu tanda penduduk padahal kartu tanda penduduk sangat penting dan berguna dalam berbagai hal.

Berdasarkan hasil observasi penulis bahwa dalam pelaksana pelayanan oleh Aparat Pemerintah Desa di Kantor Desa Sukaraja tidak ada masalah atau

kesulitan yang dirasakan oleh masyarakat karena sebelumnya masyarakat sudah diberikan sosialisasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan dalam bentuk musyawarah desa terutama dalam hal melengkapi berkas-berkas yang akan di buat di Kantor Desa.

Berdasarkan hasil observasi penulis pada aparat pemerintah desa bahwa mereka sudah menjalankan tugas dan fungsi dengan sebagai mana mestinya serta berusaha meningkatkan kualitas kerja dari aparat dan juga melakukan jalinan hubungan komunikasi kepada masyarakat dengan baik. Dan untuk pemerintah desa dalam pelaksana pemberian pelayanan kepada masyarakat bahwa sebelumnya masyarakat sudah diberikan sosialisasi terkait dengan perngurusan dalam bidang administrasi kependudukan yaitu dalam pembuatan surat pengantar dari desa untuk membuat kartu tanda penduduk berupa surat rekomendasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian untuk indikator individu dalam struktur sosial masyarakat bahwasanya yang terjadi di lapangan aparat pemerintah desa sudah memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan seperti syarat dan perlengkapan berkas apa saja yang akan diajukan untuk pembuatan surat pengantarkartu tanda penduduk dari desa, misalnya kwitansi lunas pajak bumi bangunan yang diminta oleh aparat desa yang hanya bersifat formalitas (tidak wajib)guna untuk meningkatkan atau mencapai target dalam indeks desa sukaraja dan merupakan strategi sosial dari pemerintah desa sukaraja guna meningkatkan indeks didesa sukaraja. Ini berarti aparat pemerintah desa sangat peduli dan memahami kebutuhan dari masyarakat setempat. Sehingga diperlukan

responsivitas dan akuntabilitas dari aparat desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan di desa agar lebih baik lagi.

C. Hambatan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan ditemukan faktor penghambat dalam Peran Pemerintah Desa Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja adalah sebagai berikut :

- a. Akuntabilitas pemerintah desa yang belum cukup baik hal ini dilihat dari aspek sikap mental dan perilaku aparat desa sering tidak ada ditempat. Selain itu, masih ada aparat desa yang kurang memiliki kemampuan dibidang IT. Dan hanya beberapa orang saja yang dapat mengoperasikannya hal ini justru mempengaruhi proses penyelenggaraan pelayanan kepadamasyarakat.
- b. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Kantor Desa Sukaraja ditemukan kurang Transparansi atau kejelasan biaya yang harus di bayarkan dalam hal pengurusan surat-surat keterangan yang sudah dibuat. Sehingga membuat masyarakat menjadi bingung akan biaya yang harus dikeluarkan. Dan hambatan lainnya dalam pelayanan administrasi kependudukan biasanya masyarakat kurang memenuhi berkas yang ingin mereka hantarkan sehingga menjadi kendala bagi aparat desa untuk mengerjakan yang masyarakat butuhkan terkait dengan administrasi kependudukan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa Peranan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Kabupaten Kuantan Singingi. Dari hasil penelitian melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan dari beberapa indikator sebagai berikut :

Pertama Norma dengan demikian diketahui bahwa peranan pemerintah desa dalam pembuatan surat keterangan atau rekomendasi dari kantor desa masih terkesan lambat. *Kedua* Individu dalam masyarakat sebagai organisasi pelaksana pemberian pelayanan oleh aparat pemerintah desa kurang profesional. *Ketiga* Individu dalam struktur sosial masyarakat bahwa aparat pemerintah desa sudah memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan.

Adapun yang menjadi hambatan Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi adalah :

Akuntabilitas pemerintah desa yang belum cukup baik hal ini dilihat dari aspek sikap mental dan perilaku aparat desa sering tidak ada ditempat, kurang Transparansi atau kejelasan biaya yang harus di bayarkan dalam hal pengurusan surat-surat keterangan yang sudah dibuat, Selain itu, masih ada aparat desa yang

kurang memiliki kemampuan dibidang IT dan hanya beberapa orang saja yang dapat mengoperasikannya hal ini justru mempengaruhi proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dan hambatan lain yaitu biasanya masyarakat kurang memenuhi berkas yang ingin mereka hantarkan sehingga menjadi kendala bagi aparat desa untuk mengerjakan yang masyarakat butuhkan.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Kantor Desa Sukaraja ditemukan kurang Transparansi atau kejelasan biaya yang harus di bayarkan dalam hal pengurusan surat-surat keterangan yang sudah dibuat. Sehingga membuat masyarakat menjadi bingung akan biaya yang harus dikeluarkan. Dan hambatan lainnya dalam pelayanan administrasi kependudukan biasanya masyarakat kurang memenuhi berkas yang ingin mereka hantarkan sehingga menjadi kendala bagi aparat desa untuk mengerjakan yang masyarakat butuhkan terkait dengan administrasi kependudukan.

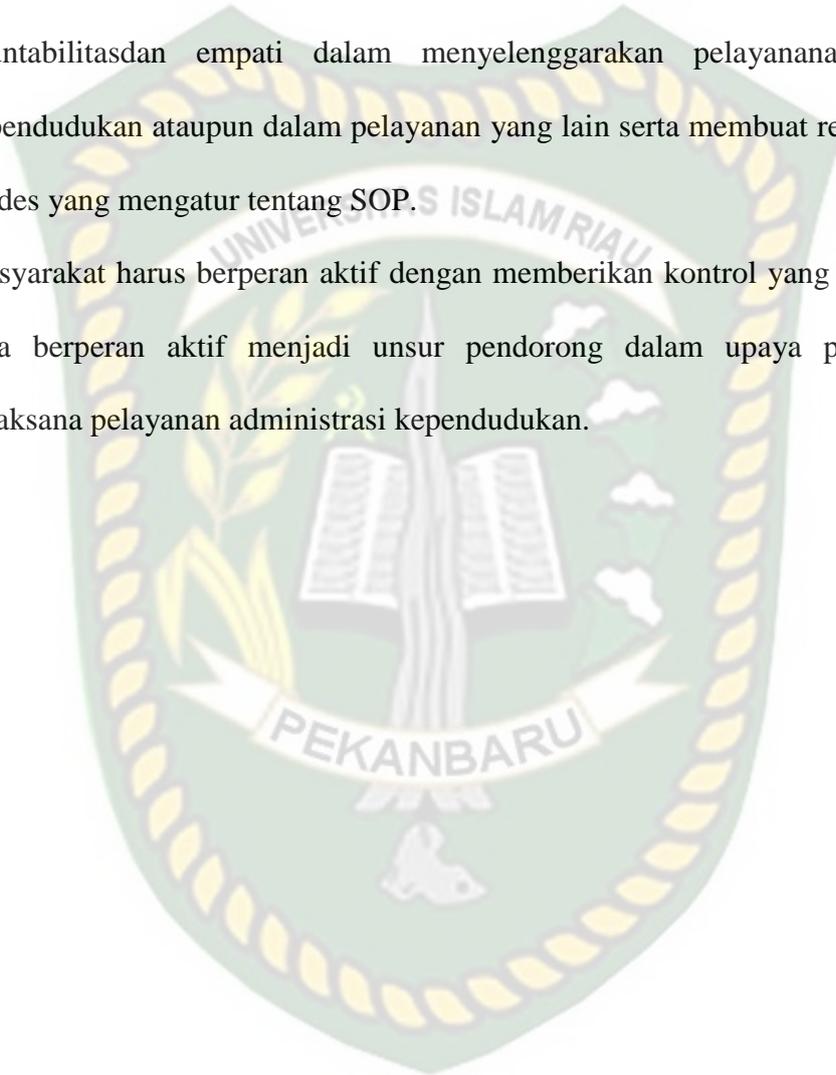
B. Saran

Adapun yang menjadi Saran penulis sehubungan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 1 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan tersebut dapat dijalankan dengan baik dan juga disosialisasikan secara langsung baik kepada masyarakat maupun kepada aparat desa.
2. Adapun yang harus dilakukan oleh aparat desa yaitu mengadakan pelatihan, meningkatkan semangat kerja, dan kualitas terutama dalam penyelenggaraan

pelayanan administrasi kependudukan di desa sukaraja yang berkaitan dengan surat pengantar dan keterangan lainnya.

3. Seharusnya aparat desa lebih bersikap transparan, responsivitas, akuntabilitas dan empati dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan ataupun dalam pelayanan yang lain serta membuat regulasi atau perdes yang mengatur tentang SOP.
4. Masyarakat harus berperan aktif dengan memberikan kontrol yang efektif dan juga berperan aktif menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan pelaksana pelayanan administrasi kependudukan.



DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

- A. Batinggi & Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Abidin, Said Zainal. (2006). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Suara Bebas
- Awang & Wijaya, 2011. *Sistem Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Penerbit Alaf Riau, Pekanbaru.
- Barata, Atep Adya. (2003) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Cresswell, John W. 1994. *Research Design Qualitative & Quantitative Approaches*. Thousand Oaks : Sage Publication.
- Dwipayanan, AAGN. ari. 2003. *Membangun Good Governance di Desa*. Yogyakarta: IRE Press.
- Dwiyanto, Agus (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Kencana, Inu syafiie, 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, PT Reflika Aditia
- Kencana, Inu syafiie, 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*,. Jakarta, PT Reneka Cipta
- Kencana, Syafiie.2009. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta:Bumi Aksaralam lewia A. Coser dan Bernard Resenberg, *Sociological Theory, a Book of Reading*, (New York: The MacMillan Company, 1964), hal. 204 dan seterusnya.
- Levinson, "Role, Personality and Social Structure", d
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Miles, Matthew & Huberman, A Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*; Jakarta. UI Press.
- Moenir H.A.S, 1997, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Maulidiah, 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung, CV. Indra Prahasta, 2014.
- Maulidiah & Rauf, 2015. *Pemerintahan Desa*, Penerbit ZANAFI PUBLISHING : NUSA MEDIA, yogyakarta

- Munaf, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Publishing marpoyan tujuh.
- Muhammad, Ismail dkk.(2006). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta:Lembaga Administrasi Negara
- Rasyid, M, Ryas. 2005. Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Sgi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta. PT. Yasif Wtampone
- Redaksi sinar grafika, cetakan pertama 2014, Undang-Undang Desa, Penerbit Sinar Grafika: Jakarta
- Soekanto, 2000, *Pengantar Ilmu Administrasi*, Penerbit Nandar Maju. Bandung
- Soekanto, 2000, Soerjono, 2005, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Santoso, Purwo.2003. *Pembaruan Desa Secara Partisipatif*. Yogyakarta:
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Alfabeta: Bandung
- Utami, Eko Tri. 2007. *Peranan Badan Permusyawaratan Desa dalam Perencanaan Pembangunan Desa*. Widjaja. HAW. 2004. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Asli, Bulat dan Utuh*. Jakarta:PT.Raja
- Zaithaml, Parasueaman & Berry. 2005, *menilai kualitas pelayanan publik*.

B. Dokumentasi

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006)
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa
- Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Administrasi Penduduk Nomor 47 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa Pasal 6
- Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 01 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

C. Jurnal

- Citra Ayu Foni Andiyana dan Dra. Meirinawati, M.AP:Inovasi Pelayanan Administrasi 30 Detik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik