

## PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DESA AUR SAMPUK KECAMATAN SENGHAH TEMILA KABUPATEN LANDAK

Asril Guwandi

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura  
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail : [Asrilputun@gmail.com](mailto:Asrilputun@gmail.com)

### Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan di Desa Aur Sampuk Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak. Skripsi ini juga ditulis untuk mengetahui lebih jauh fenomena-fenomena pelayanan yang dilakukan oleh Kepala Desa dan aparatur Desa Aur Sampuk kepada masyarakat Desa Aur Sampuk. Teori yang digunakan sebagai pisau analisis dalam penelitian ini adalah teori Zeithaml dkk yang menyatakan kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan 5 dimensi, yaitu: *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian menggunakan paradigma kualitatif penelitian deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Lokasi penelitian berada di Kantor Desa Aur Sampuk Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak. Subjek Kepala Desa, aparatur Desa dan masyarakat Desa Aur Sampuk, teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa secara umum pelayanan publik administrasi kependudukan telah dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah Desa Aur Sampuk. Pemerintah Desa Aur Sampuk secara dimensi *responsiveness* dan *empathy* telah tanggap dalam merespon setiap permohonan pelayanan dari masyarakat, pelayanan publik dilakukan dengan ramah dan sopan. Masyarakat Desa Aur Sampuk merasa cukup puas dengan hasil pelayanan yang mereka terima dari kepala desa dan aparatur Desa Aur Sampuk. Namun berdasarkan dimensi *tangibel* dan *assurance* bahwa kedisiplinan aparatur pemerintah Desa Aur Sampuk masih kurang disiplin ini dapat dilihat dari aparatur yang jarang masuk atau bolos waktu jam kerja dan aparatur pemerintah Desa Aur Sampuk gagap teknologi sehingga melakukan kerja sama dengan pengusaha rental komputer.

**Kata Kunci :** *administrasi kependudukan, pelayanan publik, aparatur pemerintah Desa Aur Sampuk tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.*

### Abstract

This script intend to determine the quality of public services, especially the administration of the village population on the Aur Sampuk Village Sengah Temila District Landak Regency. This script also written to learn the phenomena of services performed by the village head and village officials to Sampuk Aur Villagers. The theory used as knives analysis in this study is a theory which states Zeithaml et al public service quality can be measured with 5 dimensions, namely: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. Research using qualitative descriptive research paradigm that the data collected in the form of words, images, and not the numbers. Location of the study are on the Office of Aur Sampuk Village Sengah Temila District Landak Regency. The subject is village head, village officials and Aur Sampuk village communities, data collection techniques with observation, interviews, documentation. This study resulted in the conclusion that the general population administration of public services has been implemented by the government Sampuk Aur village. Village Government in dimensions Aur Sampuk responsiveness and empathy have been responsive in responding to any request from the public service, public services performed by friendly and courteous. Village Community Aur Sampuk feel quite satisfied with the results of the services they receive from the village head and village officials Aur Sampuk. However, based on tangible dimensions, and the assurance that discipline Aur village government officials still lack discipline Sampuk this can be seen from the apparatus which rarely entered or skipped during business hours and village government officials Aur Sampuk technology stuttering so cooperate with the employers computer rentals.

**Keywords :** *Administration of Population, Public Service, village government officials Aur Sampuk, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Otonomi daerah membuat perubahan yang sangat pesat bagi daerah-daerah, dimana pemerintah daerah dapat merencanakan pembangunan yang diperlukan daerahnya masing-masing. Otonomi daerah juga memberikan kesempatan daerah untuk mendatangkan investor dalam mengelola kekayaan daerah yang dimiliki daerahnya masing-masing. Otonomi daerah memberikan dampak pembangunan yang sangat pesat di daerah. Pembangunan yang pemerintah daerah rencanakan tidak akan berjalan dengan baik jika tidak didukung dengan berbagai informasi sumber daya yang dimiliki wilayahnya salah satunya informasi tentang sumber daya manusia.

Oleh karena itu diperlukan pengelolaan administrasi kependudukan sehingga keadaan penduduk di setiap daerah dapat diketahui perkembangannya serta dapat melihat gambaran kondisi kependudukan di daerah. Sangat diperlukan system informasi kependudukan yang baik dan teratur, system informasi harus dilakukan dari pemerintahan paling dasar sampai ketingkat pemerintahan yang lebih tinggi. Secara berjenjang administrasi akan dirangkum sehingga berkumpul dalam satu pusat yang akhirnya akan mempermudah pemerintah untuk melihat keperluan masyarakat di daerah masing-masing.

Menindak lanjuti kebutuhan akan informasi sumber daya manusia maka diperlukan pendataan penduduk. Pendataan penduduk merupakan bagian dari administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah terkait. Setiap tahun anggaran pemerintah daerah akan membuat perencanaan

pembangunan, kondisi perkembangan penduduk merupakan suatu faktor utama pemerintah daerah ketika menentukan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan penduduk di daerahnya.

Masyarakat tidak lepas dari proses administrasi, dari sejak lahir sampai meninggal dunia setiap penduduk harus melalui proses administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah hak bagi setiap penduduk dengan demikian setiap pemerintah wajib untuk menyelenggarakannya. Selain hak bagi penduduk namun menjadi kewajiban penduduk untuk melaksanakannya, tujuannya adalah agar setiap penduduk terdaftar didalam database kependudukan Republik Indonesia. Program kerja pemerintah tidak akan berjalan dengan baik jika tidak didukung oleh masyarakat, karena itu pemerintah sangat membutuhkan kerja sama dari masyarakat karena administrasi kependudukan juga untuk kepentingan masyarakat sebagai warga Negara yang diakui secara administratif.

Pemerintah khususnya pemerintah daerah akan sangat terbantu jika masyarakat mau melaksanakan hak dan kewajiban sebagai warga Negara yang baik. Masyarakat mempunyai hak untuk dilayani dengan baik dan memuaskan serta berkewajiban untuk melaksanakan kewajiban sebagai masyarakat dan mengikuti aturan pemerintah yang berlaku. Permasalahan yang timbul ditengah-tengah masyarakat kita saat ini adalah citra birokrasi pemerintahan yang tidak disiplin menjalankan tanggung jawabnya sebagai petugas atau aparatur pemerintah yang harus melayani masyarakat. ketidak disiplin aparatur pemerintah akan sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan publik yang diberikan

kepada masyarakat yang akan berakibat urusan administrasi masyarakat menjadi lambat.

Salah satu dokumen penting dari penduduk yang diperoleh sejak lahir adalah akte kelahiran yang menjadi hak setiap anak yang telah diatur didalam undang-undang 23 tahun 2002 tentang perlindungan anak oleh karena itu orang tua wajib melaporkan peristiwa kelahiran anaknya seperti yang ditegaskan didalam undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 27 dimana ketika seorang anak lahir maka orang tua anak tersebut harus melaporkan peristiwa kelahirannya anaknya kepada instansi pelaksana paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran kemudian pejabat pencatatan sipil akan melakukan pencatatan pada register akta kelahiran dan menerbitkan akta kelahiran. Akta kelahiran akan menjadi satu syarat jika setiap orang melakukan proses administrasi seperti melamar kerja, membuat paspor, melanjutkan pendidikan dan administrasi lainnya.

Akte kelahiran menjadi bukti bahwa orang yang memiliki telah diakui sebagai warga negara Republik Indonesia secara hukum. Proses administrasi kependudukan harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah karena pemerintah daerah telah diberikan wewenang untuk melaksanakan administrasi kependudukan demikianlah yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten landak. Seperti daerah lainnya di Kalimantan Barat, Pemerintah Kabupaten Landak telah mengeluarkan suatu peraturan yang menindak lanjuti undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Landak yang menyatakan pada Pasal 10 ayat (1) “Bupati

memberikan penugasan pada kepala desa/lurah untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan tugas perbantuan, disertai pembiayaan, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia”.

Dengan adanya tugas untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan desa maka kepala sebagai pemimpin pemerintahan ditingkat desa harus menjalankan tugas yang diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku. Kepala desa harus mampu memimpin aparatur desa untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat khususnya pembuatan akta kelahiran.

Pemerintah desa sebagai aparatur pemerintah yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat ketika melaksanakan kegiatan administrasi harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Akta kelahiran merupakan program yang telah dilaksanakan oleh pemerintah pusat yang ditinjau lanjuti oleh pemerintah Kabupaten Landak dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karena memang pada dasarnya tugas pemerintah ada melayani segala keperluan administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan memiliki standar operasional pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah yang terkait mempunyai kualitas yang dapat memuaskan pelanggan yang mana adalah masyarakat itu sendiri. Meskipun dalam proses pembuatan akta kelahiran, pemerintah desa hanya memfasilitasi pembuatan surat pengantar untuk menindak lanjuti proses pembuatan akta kelahiran di tingkat Kabupaten.

Pemerintah desa adalah lembaga pemerintah yang paling rendah dengan memiliki daerah administratif. Pemerintah desa

menjalankan pemerintahan desa dengan memberikan pelayanan administrasi paling dasar yang kemudian bisa di lanjutkan ke tahapan-tahapan yang lebih tinggi. Tanpa ada rujukan atau pengantar dari desa maka administrasi kependudukan tidak bisa dilakukan pada jenjang pemerintahan yang di tingkat kabupaten. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa juga memiliki standar-standar yang telah ditetapkan oleh masing-masing daerah.

Pelayanan juga harus didukung oleh sarana pelayanan sehingga pelayanan dilakukan dengan lancar dan bermutu selain itu masyarakat pun akan merasa puas. Salah satu sarana pelayanan instansi pemerintahan adalah kantor jika di desa disebut kantor balai desa yang merupakan tempat bagi aparatur desa untuk melakukan aktivitas kerja serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fakta yang terjadi di Desa Aur Sampuk tidak sesuai dengan yang diharapkan, karena kantor desa tidak pernah digunakan untuk aktivitas kerja pemerintah desa tetapi semua pekerjaan dilaksanakan di rumah masing-masing aparatur dan yang menjadi pusatnya berada di rumah kepala desa.

Kantor Desa Aur Sampuk ramai jika ada rapat, pembagian bantuan langsung tunai, pelelangan tender PNPM, dan tempat penghitungan suara hasil Pemilu atau Pilkada, karena penduduk yang akan berurusan administrasi kependudukan khususnya dalam membuat akta kelahiran dilakukan di rumah kepala desa. Pemerintah Desa Aur Sampuk memberlakukan jam kerja dari hari senin sampai hari jumat di kantor Desa Aur Sampuk. Namun masyarakat lebih banyak atau lebih sering pergi ke rumah kepala desa atau aparatur Desa Aur Sampuk untuk memohon pelayanan administrasi,

hal ini mengakibatkan kantor Desa Aur Sampuk setiap harinya tampak sepi.

Sarana pendukung lainnya adalah kelengkapan alat pelayanan publik yang ada di kantor Desa Aur Sampuk. Di kantor Desa Aur Sampuk terdapat satu mesin tik sedangkan komputer berada di rumah kepala Desa Aur Sampuk kendala yang dialami oleh pemerintah Desa Aur Sampuk adalah terletak kepada ketidak handalan dalam menggunakan alat yang ada seperti komputer yang hasil bisa dioperasikan oleh kepala Desa Aur Sampuk

Aparatur desa sebagai pelayanan masyarakat, berkewajiban untuk siap sedia berada ditempat tugasnya di kantor desa. perlu kedisiplinan para aparatur desa dalam menjalankan tugasnya, namun di tengah-tengah masyarakat pada saat ini kita sering mendengar bahwa banyak apatur pemerintah yang tidak masuk kerja dan tidak berada di tempat ketika diperlukan pelayanannya. Demikian lah yang terjadi di dalam pemerintahan Desa Aur Sa puk, dimana aparatur Desa Aur Sampuk banyak tidak masuk kantor dan sering tidak berada di rumah ketika masyarakat datang mencari mereka.

Aparatur Desa Aur Sampuk harus bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan kepada mereka untuk melayani masyarakat Desa Aur S mpuk dengan baik. Disiplinan dalam bertugas adalah salah satu bentuk tanggung jawab mer ka sebagai pelayanan masyarakat Desa Aur Sampuk. Sebagai aparatur yang melayani masyarakat maka keberadaan mereka ditempat kerja sangat dibutuhkan oleh masyarakat sehingga urusan administrasi kependudukan yang masyarakat ajukan bisa diselesaikan dengan cepat.

Ketidak disiplin aparatur Desa Aur Sampuk akan menjadi penghambat kelancaran

pelayanan yang diperlukan oleh pelanggannya yaitu masyarakat Desa Aur Sampuk. Pelayanan administrasi di tingkat desa merupakan pelayanan yang paling dasar yang tidak begitu rumit, karena itu kebanyakan pekerjaannya bisa diselesaikan dalam 1 (satu) hari namun jika aparat desa khususnya Aur Sampuk jarang masuk atau tidak ada di tempat maka urusan administrasi yang bisa diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari menjadi urusan yang diselesaikan lebih dari 1 (satu) hari.

Data yang didapatkan oleh peneliti dalam pra survey berupa data jumlah penduduk yang memohon pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan KK, KTP, dan akta kelahiran. Didalam data tersebut dicatat bahwa pada tahun 2010 jumlah penduduk yang memohon pelayanan administrasi (KK, KTP, dan akta kelahiran) berjumlah 77 orang pemohon yang telah dilayani sebanyak 4 orang serta sisanya belum mendapat kejelasan pelayanannya dan ada yang bermasalah, pada tahun 2011 jumlah pemohon berjumlah 63 orang dengan 43 orang telah dilayani sementara 20 orang belum, kemudian pada tahun 2012 jumlah pemohon pembuatan akta kelahiran berjumlah 54 orang yang telah selesai dilayani dengan tuntas 43 orang sementara 11 belum selesai. Dari semua pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan administrasi jumlah yang mereka keluarkan untuk biaya administrasi tidak sama karena pihak pemerintah Desa Aur Sampuk tidak mempunyai standar biaya administrasi dalam pelayanan

mereka. Proses administrasi yang dilalui oleh pemohon di tingkat desa tidaklah rumit karena hanya mengurus surat pengantar dari Kepala Desa

Secara Teoritis

- a) untuk mengembangkan pengetahuan tentang suatu fenomena yang terjadi di dunia pemerintahan khususnya tentang

namun yang menjadi kendala bagi para pemohon adalah aparat dan Kepala Desa jarang berada ditempat sehingga pemohon harus menunggu sampai petugasnya ada.

Fenomena yang dijelaskan dalam latar belakang tersebut telah memberikan gambaran bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa Aur Sampuk memiliki kualitas yang rendah tidak sesuai standar pelayanan yang berlaku. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti "Pelayanan publik Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Akte Kelahiran Di Desa Aur Sampuk Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak".

## 2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang digambarkan diatas, maka peneliti dalam mengkaji rumusan permasalahan adalah: "Bagaimana kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan dalam pembuatan akte kelahiran di Desa Aur Sampuk Kecamatan Sengah Temila"

## 3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan oleh aparat desa aur sampuk di Desa Aur Sampuk Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak.

## 4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

pelayanan publik administrasi kependudukan dalam pembuatan akte kelahiran di Desa Aur Sampuk.

Secara Praktis

- a) Sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah desa dalam menyelesaikan masalah administrasi kependudukan, khususnya mengenai akte kelahiran.

## B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

### 1. Kerangka Teori

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong 2010: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sinambela (dalam pasolong 2010: 128) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau keistimewaan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah 2011: 46-47), kualitas pelayanan publik dapat diukur dalam 5 dimensi, yaitu: *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

Untuk dimensi *Tangibel* (berwujud) terdiri dari indikator yang meliputi :

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk dimensi *Reliability* (kehandalan), indikatornya meliputi :

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

4. Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk dimensi *Responsiveness* (ketanggapan), indikatornya meliputi :

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon petugas

Untuk dimensi *Assurance* (jaminan), meliputi :

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk dimensi *emphaty* (empati), memiliki indikator :

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
5. Petugas menghargai dan melayani setiap pelanggan

### 2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan paradigma kualitatif penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Moleong (2010:11) adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Peneliti menggunakan paradigma kualitatif deskriptif karena untuk menggambarkan penyelenggaraan pemerintahan desa dalam pelayanan publik administrasi kependudukan. Dengan metode tersebut peneliti akan lebih mudah mengidentifikasi serta dalam

memahami fenomena nyata yang terjadi di lapangan dan dapat melihat sejauh mana pemerintah desa Aur Sampuk melayani masyarakat dalam proses administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan akte kelahiran.

Subjek penelitian merupakan orang-orang yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung di dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, subjek yang telah ditentukan akan menjadi informan bagi peneliti untuk mengetahui secara pasti kenyataan yang terjadi di lapangan tempat peneliti melakukan penelitian yang pada penelitian ini adalah di Desa Aur Sampuk. penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

Penelitian harus disertai oleh data-data yang valid agar menghasilkan penelitian yang akurat dan relevan sehingga bisa dipercaya hasil akhirnya. Dalam proses pengumpulan data maka peneliti harus melakukan teknik-teknik pengumpulan data, setiap metode penelitian mempunyai teknik pengumpulan data yang berbeda serta bentuk data pun berbeda. Di dalam penelitian kualitatif terdapat dua teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

- a. Melakukan observasi ialah dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti
- b. Melakukan wawancara ialah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berkomunikasi yang berupa tanya jawab antara peneliti dengan sumber informasi atau subjek.
- c. Dokumentasi ialah merupakan teknik yang digunakan peneliti untuk memperoleh data baik itu berupa gambar, tulisan, dan foto yang berkaitan dengan proses pelayanan

administrasi kependudukan dalam pembuatan akte kelahiran di desa Aur Sampuk yang kemudian bisa digunakan peneliti untuk menguatkan hasil penelitiannya.

### C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Adapun hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini adalah :

- a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

kondisi fasilitas fisik di kantor Desa Aur Sampuk kurang dipelihara dengan baik dan tidak adanya pemeliharaan fasilitas-fasilitas yang telah rusak atau telah tidak layak untuk digunakan lingkungan kantor yang kurang terpelihara dengan baik. Selain itu aparatur pemerintah Desa Aur Sampuk kurang disiplin dalam menjalankan tugas mereka sebagai pelayan masyarakat, hal ini dilihat dengan banyaknya aparatur pemerintah Desa Aur Sampuk yang tidak masuk pada jam kerja dan bolos saat masuk kerja.

- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) bahwa aparatur Desa Aur Sampuk masih belum handal dalam melakukan pelayanan dengan menggunakan alat teknologi baru seperti komputer. Karena tidak handal dalam menggunakan komputer maka pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh aparatur Desa Aur Sampuk tetapi dilaksanakan oleh pihak swasta pengusaha rental komputer.

- c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Desa Aur

Sampuk sudah bagus, baik dan cepat. Aparatur pemerintah Desa Aur Sampuk tidak mempersulit warga yang meminta pelayanan administrasi kependudukan dari mereka selaku pemerintah Desa Aur Sampuk.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Standar pelayanan publik menurut keputusan menteri pemberdayaan aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

(dalam hardiyansyah 2011: 28) yaitu biaya pelayanan yang berarti adanya penetapan standar biaya.

Begitu pula dalam dimensi *Assurance* (jaminan) yang dikemukakan oleh zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2011: 46-47) bahwa Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Namun kenyataan dilapangan Pemerintah Desa Aur Sampuk tidak menentukan biaya dalam pelayanan mereka begitu juga dengan pelayanan administrasi kependudukan.

warga diberi kebebasan untuk memberi maupun tidak memberikan biaya kepada kepala Desa Aur Sampuk. Tidak adanya biaya yang ditekankan kepada setiap individu yang mengurus administrasinya merupakan suatu kebaikan atau kelebihan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Aur Sampuk.

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Menurut masyarakat di Desa Aur Sampuk, aparatur pemerintah Desa Aur Sampuk melayani dengan sikap ramah dan sopan. pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah Desa Aur Sampuk tidak membeda-bedakan status sosial dari setiap individu. Aparatur pemerintah Desa Aur Sampuk memberikan pelayanan kepada warga dengan perlakuan yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Literatur

- Hardiyansyah.2011. *Kualitas Pelayan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. ogyakarta: Gava Media
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Adminitrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Makmur. 2007. *Patologi Serta Terapinya Dalam Ilmu Administrai dan Organisasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moleong, Lexi J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- , 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta
- Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Syafiie, Inu Kencana.2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*.Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- , 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar,Husein.2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi Ilmu Administrasi Negara, Pembangunan, dan Niaga*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Wibawa, Samodra.2005. *Reformasi Administrasi Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Tohardi, Ahmad (Ed). 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerja Sama Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjung Pura Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat*. Pontianak: Prodi IP FISIP Universitas Tanjung Pura.

**Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri, Dan Peraturan Daerah**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang D .sa..
- Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 tahun 2008 Tentang Pedoman penyusunan organisasi dan tata kerja Pemerintahan desa.
- Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Landak.

**Skripsi**

- Sugiarto, Agit.2002. *Pelaksanaan Administrasi Penduduk di Desa Sungai Duri I Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Pontianak*. Skripsi. Institut Ilmu Pemerintahan Departemen Dalam Negeri,Jakarta.
- Miki, Meinardus.2012. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Implementasi Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sanggau*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura,Pontianak.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124  
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>  
Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai civitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : ASRIL GUSWANDI  
NIM / Periode lulus : E42009052/ 2013  
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address/HP : [Asrilputun@gmail.com](mailto:Asrilputun@gmail.com) / 089657843436

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pelayanan Publik Administrasi kependudukan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran  
Di Desa Aur Sampuk Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

☐ fulltext

☐ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal..... 18/2014  
2



H. Wijaya Kusuma, MA, Ph.D  
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : 20 September 2013

(ASRIL GUSWANDI)