

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA TONANG KECAMATAN SENGAH TEMILA KABUPATEN LANDAK

Oleh:
OKTAVIANUS JAMIL
NIM. E42010054

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

E-mail: Jamsrisy@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa tonang. Kualitas pelayanan administrasi tersebut berdasarkan indikator kualitas pelayanan yaitu Reliability (kehandalan petugas), dengan dimensi kecermatan petugas, standar pelayanan, kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan datanya adalah wawancara dan studi dokumentasi. Lokasi penelitian pada kantor desa tonang kecamatan senгах temila kabupaten landak. Subjek penelitian adalah kepala desa tonang, sekretaris desa tonang, kepala urusan dan warga yang terlibat dalam pelayanan administrasi. Kesimpulan penelitian ini adalah kehandalan aparat desa dalam memberikan pelayanan memiliki kualitas yang rendah. Hal ini disebabkan oleh perwujudan indikator kehandalan masih kurang, kecermatan petugas masih kurang dan keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam pelayanan yang masih kurang.

Kata-kata kunci : kualitas pelayanan, pelayanan administrasi kependudukan, *Reliability* (kehandalan)

ABSTRACT

The Purpose of this research is to discover the quality of citizenship administration service in Tonang Village. The service is based on the service quality indicator that is reliability of the employees, with the dimension of employees accuracy, standart of service, capability and proficiency of the employees by using the service tools. The Methodology used in this research is qualitative descriptive approach. The techniques of data collecting are interview and documentation study. The location of this research is in the office of tonang Village of Sengah Temila Distric of Landak Regency. The subject of the sesearch is the head of general business and the citizens who are involved in public administration service. The conclusion of this research is the reliability of the employees of Tonang Village in doing public service is low it is caused by the lack of manifestation of reliability indicator, the low of accuracy of employees and proficiency of employees in using service tools is still low

Key words : service quality, citizenship administration service, reliability



A. PENDAHULUAN

1. Latar belakang penelitian

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga sipil atas barang, jasa dan pelayanan administrasi. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela 2011:3).

Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik. Artinya dalam pelayanan pemenuhan suatu hak, yang dimiliki dan melekat pada setiap orang, baik secara individu maupun berkelompok. Tugas pelayan lebih mendahulukan kepentingan umum ketimbang kepentingan sendiri serta mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan.

Pelayanan publik semakin penting dengan diberlakukannya otonomi daerah, yang merupakan salah satu barometer untuk mengukur berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan. Daerah otonom yang diberikan kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat, dengan demikian upaya peningkatan pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan.

Pelayanan yang berkualitas yang diberikan dapat dilihat berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik tentu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Selain itu untuk melihat baik atau buruknya suatu kualitas pelayanan dapat dilihat juga dari jumlah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat penerima layanan. Semakin banyak pengaduan yang mengarah ke hal-hal yang negatif maka semakin buruk suatu pelayanan, begitu juga sebaliknya semakin sedikit pengaduan semakin baik pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundangan-undangan. Hal ini dimaksudkan agar dalam memberikan pelayanan tidak semaunya dan memiliki akuntabilitas. Dengan demikian diharapkan pelayanan akan semakin berkualitas dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pelayanan publik sendiri sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang ini telah memberikan penjelasan secara lengkap mengenai pelayanan publik yang dapat menjadi acuan pelayanan publik yang harus pemerintah daerah berikan kepada masyarakat.

Desa Tonang Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak merupakan instansi pelaksana pemerintah, yang menyelenggarakan fungsi dari pemerintahan itu sendiri yaitu pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan. Desa tidak hanya sekedar melaksanakan pemberdayaan dan pembangunan namun juga berkewajiban melayani masyarakat,

terutama dalam hal pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tonang meliputi :

1. Surat Pengantar SKCK
2. Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk
3. Surat Pengantar Kartu Keluarga
4. Surat Keterangan Domisili
5. Surat Keterangan Penduduk Sementara
6. Surat Keterangan Miskin
7. Surat Keterangan Usaha
8. Rekomendasi Proposal

Sumber: interview PLT kades, 20-09-2013

Dalam memberikan pelayanan khususnya waktu pelayanan Desa Tonang pada awalnya berdasarkan Instruksi Bupati Landak Nomor 800/15 tahun 2014 pada ayat yang kesatu yang mengatur ketentuan jam kerja sebabagi berikut :

- Hari senin s/d hari kamis pukul 07:30 WIB s/d 16:00 WIB istirahat pukul 12:00 WIB s/d pukul 13:00 WIB;

- Hari jumat pukul 07:30 WIB s/d pukul 16:00 WIB istirahat pukul 11:00 WIB s/d pukul 13:00 WIB.

Namun berdasarkan hasil kesepakatan Kepala Desa dan Aparat Desa bahwa jam pelayanan dilaksanakan sebagai berikut

- Hari senin s/d jumat pukul 08.00 s/d 14.00 WIB

Namun dalam proses pelayanan administrasi kependudukan tersebut terdapat beberapa fenomena yang membuat peneliti tertarik untuk menelitinya yaitu :

1. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, Proses pelayanan administrasi kependudukan tersebut pelayanan dilaksanakan di rumah pribadi Kepala Desa dan tidak dilaksanakan di Kantor Desa. Kantor Desa yang seharusnya merupakan tempat berlangsungnya kegiatan Pemerintahan dan pelayanan, tidak pernah dibuka dan tidak difungsikan sebagaimana mestinya. Dalam memberikan pelayanan berdasarkan kesepakatan Kepala Desa dan

Aparat Desa bahwa pelayanan dilakukan pada :

- Hari senin s/d jumat pukul 08.00 WIB s/d 14.00 WIB

2. Sumber Daya Manusia, Aparat Desa masih kurang mampu mengoperasikan komputer dalam proses pelayanan. Tidak semua aparat di Kantor Desa Tonang bisa mengoperasikan komputer, dari 10 orang aparat desa hanya 1 orang saja yang dapat mengoperasikan komputer yaitu bagian Pemerintahan. Bagian Pemerintahan dalam memberikan pelayanan pun menggunakan laptop dan Printer pribadi tidak ditunjang oleh fasilitas yang ada di Desa. Sehingga sering terjadi pelimpahan tugas kepada bagian lain. Menyebabkan penumpukan pekerjaan, sehingga dapat mengganggu sistem pelayanan di setiap urusan Kantor Desa tersebut.
3. Sarana dan Prasarana yang kurang memadai, dalam memberikan pelayanan yang berkualitas aparat harus ditunjang dengan Sarana dan Prasarana yang memadai pula.

Namun di Kantor desa Tonang hanya memiliki 1 (satu) unit komputer, 1 (satu) unit printer dan 2 (dua) unit mesin ketik, seharusnya masing-masing bidang seperti Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan Umum, Kepala Urusan Ekonomi Pembangunan dan Kepala Urusan Pemerintahan memiliki fasilitas komputer di masing-masing bidang, hal ini dikarenakan masing-masing bidang memiliki tugas yang berbeda sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Fasilitas komputer yang tersedia pun tidak digunakan dengan optimal karena di letakan di rumah pribadi Kepala Desa.

Hal ini mengindikasikan pelayanan Administrasi yang diberikan masih kurang berkualitas. Kondisi tersebut menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masalah-masalah tersebut harus segera diatasi agar pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan berkualitas.

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teori Zaithaml dan

fokus pada dimensi Reliability (kehandalan) ini dikarenakan sesuai dengan fenomena yang terjadi dan dengan harapan hasil penelitian sesuai dengan yang ingin dicapai oleh peneliti, selain itu dalam proses pelayanan aspek terpenting adalah kehandalan petugas yang harus kompeten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

2. Rumusan masalah

Dari permasalahan di atas, penulis merumuskan permasalahan, yaitu : Bagaimana Kehandalan Petugas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Tonang Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak ?

3. Tujuan penelitian

Ingin mengetahui kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang diantaranya kecermatan petugas, standar pelayanan serta kemampuan dan keahlian petugas.

4. Manfaat penelitian

- a. Memberikan manfaat akademis dalam bentuk sumbang saran untuk perkembangan ilmu pemerintahan pada umumnya dan untuk bidang pelayanan publik dan cara meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan pelayanan yang optimal khususnya dalam Pelayanan Administrasi.
- b. Adapun manfaat praktis penelitian ini Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Desa Tonang Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak dalam memberikan pelayanan yang berkualitas

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka teori

Menurut Moenir (dalam Hardiyansyah 2011:18) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan

haknya. Sementara menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Departemen Dalam Negeri (dalam Hardiyansyah 2011:12) bahwa “pelayanan publik adalah pelayanan umum”, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok, tata cara dan prosedur yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Zaithaml (Hardiyansyah 2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangiabel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan),

Responsiveness (ketanggapan),
Assurance (jaminan), dan *Empathy*
(empati).

2. Metode Penelitian

Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Tonang Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak adalah dengan metode deskriptif. Dalam Moleong (2011:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Subjek dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Adapun informan Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan, Kepala Dusun dan warga yang terlibat dalam pelayanan. Dalam teknik

accidental sampling yang menjadi informan adalah masyarakat yang terlibat dalam pelayanan. Adapun teknik penumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data di lapangan dilakukan dengan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:249) yang antara lain Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan atau verifikasi. Pada penelitian ini untuk menguji kredibilitas data peneliti menggunakan triangulasi sumber, sehingga akan mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

- a. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan petugas harus cermat, harus teliti dalam membuat surat. Petugas dapat dikatakan cermat apabila petugas bekerja

dengan teliti dengan tingkat kesalahan pekerja yang kecil. Selain itu dikatakan cermat apabila selalu melakukan koreksi kembali terhadap hasil pekerjaan sebelum diserahkan kepada pemohon. Namun hasil dari penelitian menunjukkan bahwa petugas masih kurang teliti dalam membuat surat. Terbukti bahwa masih ada terjadi kesalahan. Kesalahan dalam pengetikan yang masih terjadi, hal ini harus diminimalisir dan sebisa mungkin tidak terjadi. Agar surat yang dihasilkan dapat berlaku dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparat desa. Selain itu aparat desa juga masih kurang teliti dalam menangani atau mengesahkan suatu surat terbukti dalam satu kasus bahwa aparat desa tidak melakukan pengecekan di lapangan perihal pengesahan surat tanah yang masih sedang dalam sengketa, hal ini menunjukkan aparat desa kurang teliti.

b. Standar Pelayanan

Dalam Penyelenggaraan Pelayanan, pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila sudah memiliki

standar pelayanan, seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan serta sarana dan prasarana sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan atau dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan berkaitan dengan waktu penyelesaian aparat desa telah melaksanakan tugasnya dengan baik, waktu penyelesaian surat tidak perlu menunggu waktu yang lama, karena hal tersebut sudah ditekankan oleh Camat Sengah Temila kepada Kepala Desa agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan tidak mempersulit

masyarakat, hal tersebut pun sudah dilaksanakan oleh aparat desa. Dalam memberikan pelayanan aparat desa belum memiliki standar pelayanan yang diatur secara khusus dalam peraturan desa, namun sejauh ini aparat desa menggunakan acuan yang dibuat berdasarkan hasil kesepakatan bersama, seperti jadwal pelayanan dan biaya pelayanan yang tidak ditentukan besarnya.

c. Kemampuan dan Keahlian Petugas.

Kemampuan dan Keahlian petugas adalah hal terpenting dalam proses pelayanan administrasi yang juga sebagai tolok ukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, aparat desa di Desa Tonang masih belum mampu mengoperasikan komputer, hanya Kaur Pemerintahan yang mampu mengoperasikan komputer. Apabila masyarakat atau pemohon yang hendak membuat surat yang harus diketik melalui komputer harus ke Kaur Pemerintahan atau dibawa ke rental komputer. Meskipun hampir

rata-rata aparat desa bisa menggunakan mesin ketik, namun untuk saat ini sudah jarang dignakan, karena masyarakat lebih memilih dibuat melalui komputer. Aparat desa tonang harus memperhatikan hal tersebut karena menghambat proses pelayanan dan harus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mampu atau ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

2. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini tentu ada kekurangan yang di temukan dalam pelaksanaan penelitian yakni peneliti menemukan kesulitan menemukan subjek penelitian, ketika menunggu di kantor desa, tidak ada masyarakat yang datang, akan tetapi harus menunggu waktu malam hari. Keterbatasan selanjutnya kurang lengkapnya data kependudukan desa, data penduduk desa yang sering berubah setiap waktu, tidak bisa diperbaharui dan peneliti kesulitan dalam mendapatkan data penduduk.

3. Apresiasi

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada jajaran aparatur Pemerintah Desa Tonang yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian serta memberikan bantuan berupa data dan informasi kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Moleong, Lexy. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosada Karya.
- Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Sinergi Visi Utama.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Satori, Djaman dan Komariah, Aan. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sedaryamanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung : Reflika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Kebijakan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana. 2009. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung : Refika Aditama.

----- 2009. *Sistem
Administrasi Negara*. Jakarta
: Bumi Aksara.

Pedoman Penulisan Skripsi Program
Studi Ilmu Pemerintahan

**Sumber dari Jurnal, Laporan dan
Peraturan Perundang-
undangan**

Peraturan Pemerintah Republik
Indonesia Nomor 72 Tahun
2005 Tentang Desa

Intruksi Bupati Landak Nomor
800/15/Tahun 2014 Tentang
Disiplin Kerja Pegawai
Negeri Sipil Dilingkungan
Pemerintah Kabupaten
Landak.

Permendagri no 32 tahun 2006
Tentang Pedoman
Administrasi Desa

Undang – Undang Nomor 32 Tahun
2004 Tentang Otonomi
Daerah

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003
Tentang Pedoman Pelayanan
Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun
2009 tentang Pelayanan
Publik.





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

Jalan Ahmad Yani Pontianak, Kode Pos 78124
Homepage : [Http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id](http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id)
Email : Jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

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

Sebagai civitas akademika Universitas Tanjungpura, Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama Lengkap : OKTAVIANUS JAMIL
Nim/Periode lulus : E42010054/2014
Fakultas/Jurusan : ISIP/ILMU ADMINISTRASI
Email Address/ HP : Jamsrisy@Gmail.com / 089694038266

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 Royalty Non Eksklusif (Non-Eksklusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA TONANG
KECAMATAN SENGAH TEMILA KABUPATEN LANDAK**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola 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 izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 21 Januari 2015

(OKTAVIANUS JAMIL)