

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KECAMATAN ENTIKONG KABUPATEN SANGGAU**
**Studi Kasus Pelayanan Administrasi Pembuatan E-Ktp, Kk, Akta Kelahiran
dikantor Desa Suruh Tembawang**

Oleh :

MARKUS

NIM : E1012161063

Sri Haryaningsih,², Ira Patriani,²

*Email : markus_thegemini@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Prograam Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya pemerintah Desa Suruh Tembawang Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan dikecamatan Entikong Kabupaten Sanggau (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Pembuatan E-Ktp, Kk, Akte Kelahiran Dikantor Desa Suruh Tembawang). Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori Fitzsimmons dalam Sinambela, dkk (2019:7) Kualitas Pelayanan Publik yaitu: 1) dimensi bukti fisik, belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 2) dimensi kehandalan, pegawai dalam menangani setiap keluhan pelayanan belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. 3) dimensi ketanggapan, pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada proses pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik, kartu keluarga dan akta. 4) dimensi jaminan, ketepatan jaminan tepat waktu pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat. 5) dimensi empati, sudah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan menyenangkan dalam proses pelayanan. Adapun saran yang direkomendasikan oleh peneliti adalah berupaya meningkatkan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik, kartu keluarga, akta yang mudah dan cepat dalam melayani masyarakat setempat untuk mewujudkan Kantor Desa Suruh Tembawang menjadi panutan bagi Desa-desanya di sekecamatan Entikong Kabupaten Sanggau.

Kata Kunci : Pelaksanaan, Pelayanan Kependudukan, E-Ktp, Kk, Akte Lahir

THE IMPLEMENTATION OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN ENTIKONG SUB-DISTRICT, SANGGAU REGENCY
Case Study on the Administration Services for Making E-ID, Family Cards, Birth Certificates at SuruhTembawang Village Office

By:

MARKUS

NIM : E1012161063

Sri Haryaningsih,², Ira Patriani,²

*Email : markus_thegemini@student.untan.ac.id

1. Student of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University Pontianak
2. Lecturer of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University Pontianak

ABSTRACT

This research aimed to determine the efforts of Suruh Tembawang Village Government, Entikong Sub-District, Sanggau Regency in improving Population Administration Services in Entikong District, Sanggau Regency (Case Study on the Administration Services for Making E-ID, Family Cards, Birth Certificate at Suruh Tembawang Village Office). The research method was descriptive qualitative research. The data collection techniques included observation, interview, and documentation techniques. This research used data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This research used the theory of Fitzsimmons in Sinambela, et al. (2019: 7) Quality of Public Services, namely: 1) the dimension of physical evidence, adequate service facilities in providing services to the community were not fulfilled. 2) the dimension of reliability, employees in handling any service complaints were not in accordance with the expectations and desires of the community. 3) the dimension of responsiveness, employees showed a responsive attitude to help the community when experiencing difficulties in the service process for making electronic identity cards, family cards and deeds. 4) the dimension of guarantee, the accuracy of the guarantee on time services was not in accordance with the expectations of the community. 5) the dimension of empathy, the service quality was improved, namely by giving a pleasant impression in the service process. It is suggested by the researcher that they should try to improve services for making electronic identity cards, family cards, deeds that are easy and fast in serving the local community to make the SuruhTembawang Village Office a role model for villages in the Entikong Sub-District, Sanggau Regency.

Keywords: Implementation, Population Services, E-ID, Family Card, Birth Certificate



A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Artinya dalam pelayanan pemenuhan suatu hak yang dimiliki dan melekat pada setiap orang, baik secara individu maupun berkelompok. Tugas pelayanan lebih mendahulukan kepentingan umum dari pada kepentingan sendiri serta mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan.

Pelayanan publik semakin penting dengan diberlakukannya otonomi daerah, yang merupakan salah satu barometer untuk mengukur berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan. Daerah otonom diberikan kewenangan untuk mengurus urusan pemerintahan dan

kepentingan masyarakat, dengan demikian upaya peningkatan pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diambil pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolok ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik.

Percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik terfokus pada upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Desa sebagai salah satu bentuk kesatuan masyarakat bukan hanya dipandang sebagai suatu unit pemerintahan dalam sistem pemerintahan Indonesia tetapi lebih dari pada itu Desa merupakan suatu kesatuan masyarakat hukum yang telah ada jauh sebelum terbentuknya Negara Indonesia, terlepas dari bentuk dan penyebutannya sehingga dalam pelaksanaan semangat reformasi dan penegakan prinsip-prinsip demokrasi dalam sistem pemerintahan di daerah menyangkut pula dengan pemerintahan Desa.

Daerah lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada Desa dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan di Desa banyak berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik. Kualitas pelayanan di Desa diharapkan akan menjadi lebih baik. Sehingga diharapkan mampu selalu dapat beradaptasi dengan kemajuan yang begitu cepat dan bisa memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa: Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan semua warga masyarakat

tentang peningkatan pelayanan publik. Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan yaitu, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sampai saat ini masih jauh dari harapan, khususnya dalam pelayanan publik oleh pemerintah Desa Suruh Tembawang. Kondisi ini tercermin dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dimana kecepatan pelayanan, serta sarana dan prasarana yang menjadi alat pendukung kerja yang dilihat masih minim. Di lihat dari waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan pengurusan administrasi pembuatan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk E-KTP, serta surat

menyurat lainnya sampai dengan penyelesaian pelayanan masih belum sesuai harapan. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan. Sebagai perwujudan tertib administrasi kependudukan, sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang mengamatkan standar pelayanan administrasi kependudukan harus dilakukan secara profesional dengan menggunakan teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif dalam pencapaian pelayanan yang prima, untuk mengatasi permasalahan administrasi kependudukan di seluruh wilayah di Indonesia.

Gambaran mengenai fenomena di atas, memperlihatkan

adanya suatu kondisi Desa yang belum dapat diperankan dengan optimal sebagai sebuah Organisasi yang semestinya memiliki kewenangan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Suruh Tembawang dan dapat secara efektif berperan sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan Desa adalah untuk mensejahterakan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, serta ekonomis.

Bertolak dari kerangka pemikiran tersebut diatas, menarik untuk dicermati keberadaan pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai organisasi terdepan dalam memberikan suatu pelayanan yang baik pada masyarakat, dimana Desa itu adalah suatu lembaga pemerintahan yang lebih dekat dengan masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan

harapan masyarakat. Atas dasar fenomena tersebut mendorong penulis untuk mengadakan penelitian, penulis khusus meneliti dan mengkaji tentang PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN ENTIKONG KABUPATEN SANGGAU (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Pembuatan E-Ktp, Kk, Akta Kelahiran dikantor Desa Suruh Tembawang).

2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang diatas, maka pokok pembahasan terkait dengan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Proses pelayanan administrasi yang belum mengikuti Standar Operasional Prosedure (SOP)
2. Jangka waktu penyelesaian pengurusan berkas yang relatif lama
3. Sarana dan prasarana pendukung kerja masih minim dan tenaga administrasi yang masih kurang memahami prosedur proses pelayanan administrasi publik.

3. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini dapat memfokuskan masalah terlebih dahulu supaya tidak terjadi perluasan permasalahan yaitu; Proses Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan E-Ktp, Kk, Akte DiKantor Desa Suruh Tembawang Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau).

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka yang menjadi rumusan permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana upaya pemerintahan Desa Suruh Tembawang mengatasi permasalahan Pelayanan Publik (studi kasus Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan E-Ktp, Kk, Aktedi Kantor Desa Suruh Tembawang Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau).

5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya pemerintah Desa Suruh Tembawang meningkatkan pelayanan publik (studi

kasus pelayanan administrasi kependudukan Pembuatan E-Ktp, Kk, Akte dikantor Desa Suruh Tembawang Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau).

6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

- Manfaat Teoretis

Secara Teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu administrasi publik, serta dapat dijadikan bahan kajian pustaka dan masukan bagi peneliti selanjutnya, dan dapat mengembangkan ilmu tentang pelayanan publik pada umumnya.

- Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada Kantor Desa Suruh Tembawang Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

- b. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman sebagai bekal terjun ke masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan publik.

Serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Definisi Konsep

- a. Pengertian Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Menurut Sinambella, dkk (2019: 3) menyatakan bahwa, “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan dapat

meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (Birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dan birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih: berbelit-belit, lambat, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

b. Asa- asas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan kualitas pelayanan publik, sehingga diperlukan Asas-asas pelayanan publik sebagai dasar pelayanannya. Definisi dari Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik

adalah Prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Sinambela (2008: 6), mengemukakan Asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang -undangan
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam Proses Kegiatan Pelayanan diatur juga mengenai Prinsip-prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017 antara lain adalah:

- a. Persyaratan
Sesuai dengan standar dan syarat pelayanan publik yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- c. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Biaya/ Tarif
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- e. Produk Spesifikasi Jenis pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- f. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
- g. Perilaku Pelaksana
Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut; adil dan tidak diskriminatif, pelaksanaan harus bersikap adil dan tidak membedakan masyarakat dalam memberi pelayanan; cermat, santun dan ramah.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan
Penanganan pengaduan serta saran dan masukan dalam pelayanan publik perlu diperhatikan untuk bisa meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan mudah dan cepat.
- i. Sarana Dan Prasarana
Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan yang cukup memadai. Misalkan seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

d. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering

tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “Melayani” bukan yang dilayani. Dalam proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Oleh karena itu Menurut Moenir (1995: 8), Unsur-unsur pelayanan publik tersebut antara lain:

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

e. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik sebagai penyelenggaraan publik sebagai pedoman yang wajib di taati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Menurut Surjadi (2009: 46), kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, banyak ragam menurut pakar, namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu “CETAK”, yang merupakan singkatan dari Cepat, Tepat, dan Berkualitas. Maksud “CETAK” dalam hal ini adalah:

1. Pelayanan harus cepat, tidak

- mempunyai waktu yang lama
2. Pelayanan harus tepat, baik spek waktu, biaya, prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas kompetensi petugas
 3. Pelayanan harus akurat, yakni harus mempunyai kepastian, kekuatan hukum, dan tidak diragukan keabsahannya
 4. Pelayanan harus berkualitas, yakni sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

f. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia. pemberian pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah namun dapat dilakukan oleh pihak swasta atau nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat.

Negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap Warga Negara.

Menurut Ahmad (2013, 30) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak Dan Keimigrasian
- b. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara
- c. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan
- e. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan.

g. Faktor-Faktor Yang

Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh

beberapa faktor. Menurut Kasmir (2006:3) faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah faktor utamanya adalah sumber daya manusia (SDM). Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

h. Penyelenggara Pelayanan Publik

Kegiatan Pelayanan Publik diselenggarakan oleh Instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi serta instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Adapun yang menjadi Ciri Ideal Birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Batinggi (1999: 53) antara lain adalah:

- a. Pembagian kerja yang kurang jelas
- b. Adanya hierarki jabatan

- c. Adanya pengaturan sistem yang konsisten
- d. Prinsip *formalistic impersonality*
- e. Penempatan berdasarkan karir
- f. Prinsip rasionalitas.

i. Standar Pelayanan Minimum Desa (SPM)

Standar pelayanan minimal Desa yang selanjutnya disebut standar pelayanan minimum (SPM) Desa adalah ketentuan tentang Jenis dan Mutu Pelayanan yang merupakan urusan Desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat Desa secara minimal. Berdasarkan peraturan menteri dalam negeri (Permendagri) nomor 2 Tahun 2017 tentang standar pelayanan minimal Desa. Standar pelayanan minimum (SPM) Desa dikeluarkan untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat desa guna perwujudan kesejahteraan umum sesuai dengan kewenangan desa, perlu menetapkan standar pelayanan minimal Desa. standar pelayanan minimum (SPM) Desa dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mempermudah pelayanan kepada masyarakat, keterbukaan pelayanan kepada

masyarakat dan untuk efektifitas pelayanan kepada masyarakat.

j. Pihak -Pihak yang Terlibat dalam Penyelenggaraan SPM Desa

Pejabat penyelenggara SPM Desa melakukan pengelolaan pelayanan secara transparan dan akuntabel. Pejabat penyelenggara SPM Desa terdiri atas:

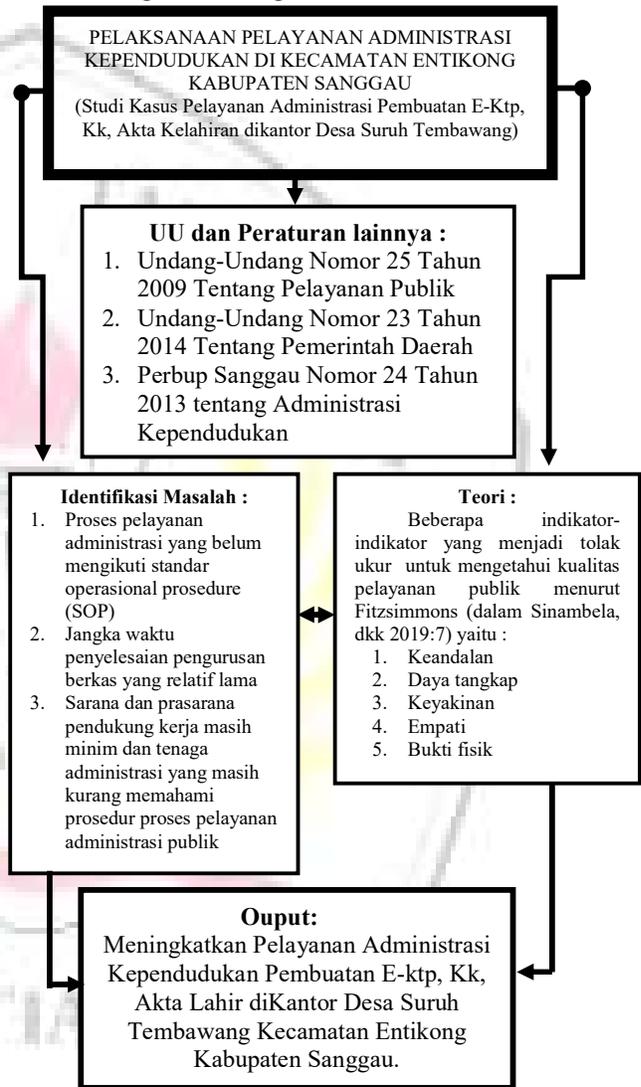
1. Kepala Desa
2. Sekretaris Desa
3. Kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi
4. Perangkat Desa lainnya

k. Pendanaan Penyelenggaraan SPM Desa

Anggaran pendapatan dan belanja Desa (APBD) adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan Desa. Dalam rangka pelaksanaannya, biaya penyelenggaraan SPM Desa dibebankan pada APBD. Biaya penyelenggaraan SPM Desa merupakan bagian yang tidak bisa di pisahkan dari rencana kerja dan APBD. Selain biaya penyelenggaraan SPM Desa, Desa menerima bantuan dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN), anggaran pendapatan dan belanja daerah

(APBD) Provinsi, APBD Kabupaten/Kota dan sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

Gambar 2.1
 Bangan: Kerangka Pikir Penelitian



C. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2011: 11) metode penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin.

Metode juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran dari suatu kejadian atau melukis fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan dengan keadaan sebagaimana adanya, untuk itu penelitian dibatasi hanya mengungkapkan fakta-fakta dan menggunakan hipotesa (Moleong, 2013: 11).

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan

Penelitian di maksudkan disini yaitu suatu langkah yang dilakukan dalam rangka mencari dan mempelajari literatur-literatur dan bacaan-bacaan, yang memuat teori-teori, pendapat-pendapat, dan kerangka pemikiran, yang mana kesemuanya itu ditunjukkan untuk keperluan penelitian, baik itu sebagai teori pendukung maupun sebagai pisau analisis.

2. Studi Lapangan

Penelitian dilapangan ini merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk memperoleh data dengan cara datang langsung kelokasi penelitian, baik itu dalam rangka memperoleh data sekunder maupun untuk memperoleh data primer. Data sekunder yang di maksud adalah data yang diperoleh bukan melalui sumbernya langsung, tetapi data yang penulis peroleh dari PJ Kepala Desa Suruh Tembawang misalnya seperti keadaan geografis Desa dan keadaan monografi Desa (data keadaan wilayah dan data keadaan penduduk), Sedangkan data primer yang dimaksudkan adalah data yang penuliss peroleh dari sumbernya langsung, misalnya seperti hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang penulis lakukan kepada para informan yang ada di Desa Suruh Tembawang Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau.

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah di kantor Desa Suruh Tembawang Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau. Sedangkan yang menjadi

subjek dalam penelitian ini terdiri dari:

1. PJ Kepala Desa dan Sekdes
2. Ketua BPD
3. Kepala Dusun
4. Masyarakat Setempat (Kepala Adat dan Ketua Umat) .

Teknik pengumpulan data lebih banyak pada wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema serta polanya. Kemudian penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sebagainya, dan terakhir verifikasi data yaitu penarikan suatu kesimpulan yang didukung oleh data yang valid dan konsisten. Teknik keabsahan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi

Kependudukan Kantor Desa Suruh Tembawang

Dalam Bab ini akan dijelaskan mengenai bagaimana kualitas pelaksanaan administrasi kependudukan di Kantor Desa Suruh Tembawang, dan bagaimana kualitas yang diberikan di Kantor Desa Suruh Tembawang ke masyarakat. Sesuai PP Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan bahwa setiap penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Prinsip yang ada di dalam penetapan PP Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014, Adapun Prinsip-prinsip pelayanan standar yang dimaksud antara lain :

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau

- bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melihat masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
 3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
 4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
 5. transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
 6. keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Maka dari itu pelayanan yang dimaksud antara lain yakni pelayanan yang diberikan oleh Aparatur-aparatur pemerintah yang antara lain Dinas-dinas. Kantor Desa Suruh Tembawang Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau ini sebagai instansi pemerintahan daerah yang mempunyai peran penting dalam pelaksana pelayanan publik. Guna

mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Desa Suruh Tembawang saat ini. Peneliti menggunakan dimensi beberapa Indikator-indikator yang menjadi tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Fitzsimmon (dalam Sinambela, dkk) yaitu Reliability(keandalan), responsiveness (daya tangkap), assurance (keyakinan), empathy (empati), serta tangible (bukti fisik). Selain itu peneliti juga meneliti kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Suruh Tembawang Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau.

2. Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Suruh Tembawang

Pemberi pelayanan publik oleh Instansi Pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan Implikasi dari fungsi Aparatur Negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun di Kantor Kecamatan Entikong dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan diatas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut :

- a. Sumber Daya Aparatur Pemerintah
- b. Kesadaran masyarakat
- c. Pengadaan sarana dan prasarana

3. Upaya Mengatasi Permasalahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Suruh Tembawang

Suatu instansi pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan dari pengguna layanan (masyarakat). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, upaya yang dilakukan di Kantor Desa Suruh Tembawang untuk mengatasi permasalahan yang menjadi hambatan dalam menciptakan pelayanan yang

berkualitas kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan Sumber Daya Aparatur
- b. Memaksimalkan Pengadaan Sarana dan Prasarana
- c. Mengadakan Program Jemput Bola dan Sosialisasi
- d. Evaluasi

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembatasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan Dimensi Keandalan, dari hasil penelitian terungkap bahwa keandalan pegawai di Desa Suruh Tembawang dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat belum sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) serta surat menyurat lainnya.

2. Dimensi Daya Tanggap, pegawai Desa Suruh Tembawang sudah menunjukkan sikap pada dimensi *responsiviness* terlihat adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pegawai tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada saat proses seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran.
3. Dimensi Jaminan, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu pelayanan di Desa Suruh Tembawang belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Hal ini ditunjukkan masih ada masyarakat yang mengalami keluhan mengenai jaminan tepat waktu yang belum sesuai dengan *Standard Operating Prosedure* (SOP) khususnya dalam layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran.
4. Dimensi Empati, terkait dengan dimensi *emphaty* ini di Kantor Desa Suruh Tembawang sudah menunjukkan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan.
5. Serta terkait dengan dimensi Bukti Fisik, Di Kantor Desa Suruh Tembawang belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai seperti sekarang Kepala Desa masih dialihkan ke PJ Sementara, kondisi kantor belum di operasikan sebagaimana mestinya, ruangan yang terbatas, tidak adanya pendingin ruangan Kipasdan kurangnya *filling cabinet* sehingga dokumen-dokumen tidak tertata dengan rapi serta kontak saran belum ada untuk melihat masukan maupun kesan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

F. REFERENSI

Buku-buku :

- Abidin, Nugroho. 2002. *Administrasi dan Pemerintahan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Agus Dwiyanto. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Barata, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Basrowi, Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi Ahmad. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Efendi . 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT. Pustaka.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibun. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Inu Kencana Syafiie, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT.
- Kaloh, J. 2002. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kartono. 1994. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Rineka Cipta
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKMP.
- Moenir, H.A.S 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Perundang-undangan:

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Perbup Sanggau Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Perbup Kabupaten Sanggau Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Standar Operating Procedure Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau.

Skripsi :

1. Reksa Wisno. 2018. Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Segedong Kabupaten Mempawah (skripsi). Pontianak: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
2. Oktavianus Jamil. 2014. Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Tonang Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak (skripsi). Pontianak: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

