

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PASCA KONFLIK LIMA DESA DI KABUPATEN KAMPAR

Oleh: **Debora Situmeang**

email : deborasitumeang@yahoo.co.id

Pembimbing: **Dadang Mashur, S.Sos., M.Si**

*Department Of Administrative Sciences. Faculty Of Social Science And Political
Science. University Of Riau. Pekanbaru, Indonesia.*

ABSTRACT

The background of this research is the expansion of a region which caused the change of territorial boundaries, and the boundaries of the territory are not clearly defined. Unclear regional boundaries can trigger conflicts in border areas and hinder the implementation of local government functions. The conflicts are also made the society of five villages feel confused because of the dualism of leadership in the local government which is from Kampar regency and Rokan Hulu regency. The society is very disadvantaged with the conflicts. The objectives of this research are (1) to find out the post-conflict public administration service of the five villages in Kampar regency, (2) to know the factors affecting the post-conflict public administration service of the five villages in Kampar regency.

The theoretical concepts used by the researcher are Carson and Schwarz's service theory in Denhard; which uses the indicators of Convenience (convenience), Security, Reliability, Personal Attention, Problem Solving Approach, Fairness (justice), fiscal responsibility and citizen influence. This study used descriptive qualitative method.

The result of this research is that the post-conflict population administration service of five villages in Kampar regency has not run optimally. This can be seen from the indicators used by the researcher. The things that has not been done well is The citizen influence where the society in the area is less aware or less understand that they can affect the quality of government service. An approach to the society is needed to enable them understand the conflict and the importance of taking care their administration data , so that their status as a citizen is clear. The influencing factors based on the researcher study are facilities, infrastructure, employee discipline and road access.

Keywords: Service, Public administration.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-undang tentang Pemerintah Daerah telah terjadi berbagai perubahan mendasar dalam pengaturan pemerintah daerah di Indonesia. Tujuan utama dari pengaturan tersebut adalah untuk memperdayakan Pemerintah Daerah agar mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service*). Fungsi pemerintahan pada umumnya berupa penyediaan pelayanan umum, pengaturan dan perlindungan masyarakat serta pembangunan dan pengembangan. Sedangkan tugas dan kewajiban pemerintah adalah membuat regulasi tentang pelayanan umum, pengembangan sumber daya produktif, melindungi ketentraman dan ketertiban masyarakat, pelestarian nilai-nilai sosio-kultural, kesatuan demokrasi, pencapaian keadilan dan pemerataan, pelestarian lingkungan hidup, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, mendukung pembangunan nasional dan mengembangkan kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat. Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada daerah secara profesional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan. Sama halnya dengan pelayanan, dimana pelayanan publik ialah usaha memahami kebutuhan orang lain.

Konflik ini muncul ke permukaan ketika adanya surat gugatan Ketua Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Lima Desa Kecamatan Tapung Hulu, Kabupaten

Kampar pada Tanggal 20 Mei 2010. Akhirnya tahun 2013 berujung pada penyelesaian di Mahkamah Agung dan 5 desa tersebut dikembalikan ke Pemerintah Kampar. Putusan Mahkamah Agung tersebut tidak serta merta meredam konflik yang sudah lama terjadi ini. Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu tetap mengkalim bahwa kelima Desa tersebut masih menjadi bagian dari Wilayahnya. Konflik ini juga mempengaruhi sistem Administrasi Kependudukannya, dimana administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem Administrasi Negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintah dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukannya. Hak asasi setiap orang dibidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan ststistik peristiwa kependudukan.

Konflik ini juga mempengaruhi sistem Administrasi Kependudukannya, dimana administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem Administrasi Negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintah dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukannya. Hak asasi setiap orang dibidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan ststistik peristiwa kependudukan.

Dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi, yang menjadi dasar Hukum

Kabupaten Rokan Hulu mengenai ke-5 desa tersebut masuk dalam Wilayahnya ialah berdasarkan undang-undang nomor 5 tahun 1979 dan keputusan menteri dalam negeri nomor 4 tahun 1981 dimana diatur bahwa pembentukan desa ditetapkan dengan keputusan kepala desa Tk.1 atas usul bupati/walikota, setelah mendapat persetujuan dari Menteri Dalam Negeri. Bahwa persetujuan sebagaimana dimaksud untuk Desa Tanah Datar, Desa Intan Jaya, Desa Muara Intan, Desa Rimba Jaya Dan Desa Rimbo Makmur, telah mendapat persetujuan dari menteri dalam negeri dengan surat Nomor : 475.1/2736/PUOD, tanggal 24 agustus 1998 tentang surat pendefinitifan desa-desa ex.UPT/Desa transmigrasi di provinsi Daerah Tk.1 Riau. Bahwa pembentukan Desa Tanah Datar, Desa Intan Jaya, Desa Muara Intan, Desa Rimba Jaya Dan Desa Rimbo Makmur ditetapkan dengan surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Riau Nomor 443 tahun 1998 tentang penetapan atau pembentukan Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat 11 Kampar dan pada lampiran dimaksud ditetapkan bahwa untuk Desa Tanah Datar, Desa Intan Jaya, Desa Muara Intan, Desa Rimba Jaya Dan Desa Rimbo Makmur masuk kedalam Wilayah Kabupaten Kunto Darussalam. Bahwa Kabupaten Rokan Hulu dibentuk berdasarkan undang-undang nomor 53 tahun 1999 dan dalam pasal 4 huruf c dinyatakan bahwa kecamatan kunto darussalam, berada atau masuk kedalam wilayah kabupaten rokan hulu dan dalam pasal 12 pada angka 1 (satu) ditetapkan bahwa dengan dibentuknya Kabupaten Rokan Hulu, maka Kabupaten Wilayah Kampar dikurangi dengan Wilayah Rokan Hulu sebagaimana dimaksud dalam pasal 4. Bahwa sampai saat ini Keputusan Gubernur Kepala Daerah

Tingkat 1 Riau Nomor : 443 tahun 1998 tentang penetapan/pembentukan 63 (enam puluh tiga) Desa asal Unit Pemukiman Transmigrasi dalam Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat 11 Kampar, masih tetap berlaku karena belum dicabut.

Pemerintahan Kabupaten Kampar juga mengakui bahwa ke-5 Desa ini masuk dalam wilayahnya Desa diantaranya : Desa Tanah Datar, Desa Intan Jaya, Desa Muara Intan, Desa Rimba Jaya Dan Desa Rimbo Makmur, tidak masuk dalam Wilayah Kecamatan Kunto Darussalam, Kabupaten Rokan Hulu sebagaimana sudah di kiam Pemerintah Rokan Hulu, dan justru sebaliknya telah membuktikan bahwa ke-5 desa tersebut masuk Wilayah Kecamatan Tapung Hulu, Kabupaten Kampar. Hal ini juga diperkuat batas dalam batas Wilayah bagian Timur Kabupaten Kampar sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 14 ayat (2) huruf b undang-undang nomor 53 tahun 1999, yang menyatakan: “Kabupaten Rokan Hulu mempunyai Batas Wilayah: b sebelah timur dengan Kecamatan Tapung Hulu Kabupaten Kampar, Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, Minas Kabupaten Siak Dan Kecamatan Bangkinang Barat Kabupaten”

Akibat dari permasalahan tersebut mengakibatkan ketidakmerataan pelayanan. seharusnya Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Namun kadangkala terjadi perselisihan antara masyarakat dan aparat pemberi pelayanan, hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi antara penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan terbuka mengakibatkan pelayanan menjadi tidak merata dan terkesan pilih kasih. Adanya

konflik lima desa di Kabupaten Kampar dan Rokan Hulu ini juga mengakibatkan pelayanan menjadi tidak merata menjangka seluruh masyarakat yang berada di lima desa yang termasuk dalam wilayah konflik tersebut. Ada semacam pengelompokan di lima desa tersebut antara warga yang mendukung salah satu kabupaten. Sebagian warga mendukung Kabupaten Kampar, sebagian warga lainnya mendukung Kabupaten Rokan Hulu.

Akibatnya, warga sebagai pendukung misalnya Kabupaten Rokan Hulu secara otomatis akan lebih mudah melakukan pengurusan administrasi di Kantor Camat Kunto Darussalam. Begitu juga sebaliknya, misalnya warga yang mendukung Kabupaten Kampar secara otomatis akan mudah dalam melakukan pengurusan administrasi di Kantor Camat Tapung Hulu. Pemerintah Kampar mengklaim kelima Desa tersebut adalah bagian dari Kecamatan Tapung Hulu dan mendirikan Kantor Camat sebagai pusat pelayanan pemerintahan. Pemerintah Rokan Hulu pun demikian, mereka mengaku kelima desa itu masuk dalam wilayah administratif Kecamatan Kunto Darussalam dan Kecamatan Pagaran Tapah, juga mendirikan Kantor Camat sebagai pusat pelayanan pemerintahan. Seperti halnya fenomena ketidakjelasan batas Wilayah yang terjadi di Kabupaten Kampar dan Kabupaten Rokan Hulu, dimana kedua kabupaten ini saling memperjuangkan Desa Tanah Datar, Desa Intan Jaya, Desa Muara Intan, Desa Rimba Jaya dan Desa Rimbo Makmur yang mereka anggap masuk dalam wilayah mereka. Konflik ini tentu saja yang dirugikan adalah masyarakat pada kelima Desa tersebut, terutama masalah pelayanan, baik pelayanan tingkat Desa maupun tingkat kecamatan. Selama ini

masyarakat di kelima Desa tersebut kebingungan untuk memihak kepada siapa karena khawatir akan menimbulkan konflik horizontal. Kebingungan yang sama juga terjadi saat masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi, misalnya pengurusan KTP, KK atau surat izin lainnya, masyarakat bingung akan berurusan ke pemerintah mana.

Berikut ini penulis menyajikan data Kependudukan Administrasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar 2017

Tabel 1.1 Jumlah kependudukan Lima Desa Di Kabupaten Kampar

Desa/Kelurahan	Jenis Kelamin		Penduduk
	Laki-laki	Perempuan	Jiwa
Muara Intan	523	484	1.007
Intan Jaya	702	645	1.343
Tanah Datar	911	867	1.778
Rimba Jaya	1.250	1.198	2.448
Rimba Makmur	1.153	1.113	2.266
Jumlah	4.539	3.307	8.842

Sumber Data: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar tahun 2017

Dilihat dari tabel diatas jumlah kependudukan lima Desa (Desa Tanah Datar, Desa Intan Jaya, Desa Muara Intan, Desa Rimba Jaya Dan Desa Rimbo Makmur) di Kabupaten Kampar tergolong banyak dimana jumlah laki-laki dan perempuan dari lima Desa tersebut mencapai 8.842 jiwa dan adapun yang mencetak Kartu Keluarga di Desa Tanah Datar, Desa Intan Jaya, Desa Muara Intan, Desa Rimba Jaya Dan Desa Rimbo Makmur dapat kita lihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga Lima Desa Di Kabupaten Kampar

Desa/Kelurahan	Kepemilikan Kartu Keluarga		Keluarga
	Sudah cetak KK	Belum Cetak KK	
Muara Intan	64	309	373
Intan Jaya	150	302	452
Tanah Datar	108	501	609
Rimba Jaya	141	667	808
Rimba Makmur	217	571	788
Jumlah	680	2.350	3.030

Sumber Data: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar tahun 2017

Tabel 1.3 Jumlah Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Lima Desa Di Kabupaten Kampar

Desa/Kelurahan	Kepemilikan KTP-EL				Wajib KTP-EL		
	Ada KTP-EL		Belum KTP-EL		LK	PR	Jumlah
	LK	PR	LK	PR			
Muara Intan	350	333	60	56	410	389	799
Intan Jaya	455	402	100	92	555	494	1.049
Tanah Datar	510	496	196	184	706	680	1.386
Rimba Jaya	839	818	108	70	947	888	1.835
Rimba Makmur	771	738	116	75	887	813	1.700
Jumlah	2.925	2.787	580	477	3.505	3.264	6.769

Sumber Data: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar tahun 2017

Tabel 1.2 menunjukkan jumlah sudah cetak Kartu keluarga dan belum cetak kartu keluarga dapat dilihat tidak seimbang dengan jumlah kepala keluarga, dimana yang sudah mencetak kartu keluarga sebanyak 680 kartu keluarga dan yang belum mencetak sebanyak 2.350 sedangkan jumlah keluarga dari Desa

Tanah Datar, Desa Intan Jaya, Desa Muara Intan, Desa Rimba Jaya Dan Desa Rimbo Makmur sebanyak 3.030 kepala keluarga. dan adapun yang mencetak Kartu Tanda Penduduk di Desa Tanah Datar, Desa Intan Jaya, Desa Muara Intan, Desa Rimba Jaya Dan Desa Rimbo Makmur dapat kita lihat dalam tabel dibawah ini:

Administrasi Pemerintah telah dilakukan oleh Kabupaten Kampar yang menjadi landasannya berdasarkan Surat Gubernur Riau Nomor 136/ADM-PUM/XI/2016/674 perihal tindak lanjut tentang status 5 (lima) Desa, Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2015 tentang kode dan data wilayah administrasi pemerintah telah ditetapkan di Kabupaten Kampar dan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Tahun 2014 telah menyampaikan kode Administrasi 5 (lima) Desa dan Kecamatan di Kabupaten Kampar provinsi Riau dan berdasarkan Amar Putusan Mahkamah Agung RI Nomor 395K/TUN/2011 Tanggal 10 September 2012 dan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor 135.6/2779/SJ Tanggal 31 Mei 2013 perihal Penegasan Batas Daerah antara Kabupaten Rokan Hulu dengan Kabupaten Kampar Provinsi Riau, ke-5 (lima) Desa tersebut pada pokok Surat masuk dalam wilayah administrasi Kabupaten Kampar. Setiap Desa harus memiliki Kode Wilayah yang dikeluarkan Kementerian Dalam Negeri dan lima Desa saat ini sudah masuk kode wilayah Kabupaten Kampar, kode wilayah ini sebagai syarat Desa menerima dana dari berbagai sumber, seperti dana Desa dari pusat bantuan keuangan Provinsi Riau.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Administrasi**

Kependudukan pasca Konflik Lima Desa Di Kabupaten Kampar”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang:

1. Bagaimana pelayanan administrasi kependudukan pasca konflik lima Desa di Kabupaten Kampar?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan pasca konflik lima Desa di Kabupaten Kampar?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan pasca konflik lima Desa di Kabupaten Kampar
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan pasca konflik lima Desa di Kabupaten Kampar

Selain tujuan yang hendak dicapai tersebut, penulis juga berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat:

1. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai sejarah batas Daerah hingga terjadinya konflik.
2. Bagi akademis, penelitian ini bisa memberikan kontribusi bagi dunia pendidikan yang berkaitan dengan sistem pelayanan di daerah konflik
3. Penelitian ini juga bermanfaat untuk acuan bagi peneliti

selanjutnya yang tertarik dalam masalah yang sama.

Tinjauan Pustaka

Bertitik tolak dari permasalahan diatas, dan untuk menghindari terjadinya perbedaan penafsiran terhadap setiap konsep, maka selanjutnya penulis memberi penjelasan dan menggunakan konsep teori yang berkembang sebagai acuan dalam membahas penelitian yang akan diteliti.

Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan itu merupakan aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah agar diketahui tingkat kinerja pelayanan publiknya dapat dilakukan dengan banyak ukuran. Ada banyak variasi dalam upaya mendefinisikan *servqual sector publik*. Namun menurut Denhardt satu yang istimewa adalah dikembangkannya daftar ukuran komprehensif untuk pemerintah daerah seperti dikemukakan oleh Carson dan Schwarz dalam Denhardt (2003:61). Ukuran yang komprehensif untuk *servqual sector publik* tersebut sebagai berikut:

1. Convenience (kemudahan), yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan

- pemerintah adalah mudah diperoleh dan didapat masyarakat
2. Security (keamanan), yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan yang telah disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika mereka menerimanya.
 3. Reliability (keandalan), yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.
 4. Personal Attention (perhatian kepada orang), yaitu ukuran tingkat dimana aparat pelayanan menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.
 5. Problem solving approach (pendekatan pemecahan masalah).
 6. Fairness (keadilan), yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pemerintah diperlakukan sama untuk semua orang.
 7. Fiscal responsibility (tanggung jawab keuangan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pemerintah daerah menyediakan pelayanan sebagaimana mestinya yang menggunakan uang secara bertanggung jawab.
 8. Citizen influence (pengaruh masyarakat), yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa mereka dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah daerah.

Dalam pelaksanaannya Standar Pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai

standar dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh unit pelayanan publik harus dipublikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mempunyai gambaran jelas mengenai bagaimana keadaan pelayanan di tempat tersebut, tentang mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan berbagai hal lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik. Dengan dipublikasikannya standar pelayanan, masyarakat bisa mengetahui baik buruknya pelayanan yang diberikan, dan apabila pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang dipublikasikan, masyarakat berhak untuk protes atau melaporkan unit pelayanan publik yang bersangkutan, baik kepada unit pengawasan maupun melalui layanan pengaduan yang disediakan unit tersebut.

Sebelum mempublikasikan Standar Pelayanan, Penyelenggara pelayanan publik juga diwajibkan untuk menyusun Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Dengan adanya Maklumat Pelayanan ini berarti unit penyelenggara pelayanan publik membuat janji untuk menepati segala apa yang ada dalam Standar Pelayanan. Dan ini memberikan kekuatan hukum bagi masyarakat apabila unit pelayanan publik tidak memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada. Dalam pelaksanaannya, kadang-kadang terdapat kekeliruan dalam penyebutan beberapa istilah, yaitu antara Standar Pelayanan (SP), Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Standar Pelayanan merupakan suatu pernyataan mengenai kewajiban dan janji yang bisa diberikan oleh unit pelayanan publik kepada masyarakat. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Istilah SPM mengacu pada Standar Pelayanan paling minimal yang mampu diberikan daerah kepada masyarakat dalam pelayanan yang bersangkutan dengan urusan wajib daerah. Jadi SPM mencakup seluruh urusan wajib pemerintah daerah, bukan hanya dalam suatu unit pelayanan saja. Sedangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. SOP merupakan urutan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam administrasi perkantoran. Seluruh SKPD Pemerintah harus memiliki SOP tentang tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Dan unit pelayanan publik pun akan memiliki SOP-nya sendiri yang harus dikerjakan dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan. Dari beberapa penjelasan tersebut sudah terlihat bahwa istilah SP, SPM dan SOP memiliki makna dan arti masing-masing, akan tetapi kesamaan mengenai “standar” kadang-kadang membingungkan dalam penyebutan istilah. Dengan adanya Standar Pelayanan, SPM dan SOP yang telah disusun oleh seluruh lini Pemerintahan, diharapkan seluruh urusan ketatalaksanaan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik sehingga citra pemerintah akan semakin bagus dan masyarakat akan semakin sejahtera.

Defenisi pelayanan publik menurut kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri0ciri dan sifat kegiatan sera produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif
2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan setifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, akte kematian

Administrasi kependudukan

Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaan sistem ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara. Dengan adanya sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negara. 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 (UU No 23 Tahun 2006). Penduduk merupakan modal dasar dalam pembangunan, jumlah penduduk yang besar merupakan potensi pembangunan yang berarti suatu daerah memiliki Sumber Daya Manusia yang cukup.

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara

UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk) dan Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.

23/2006 menjamin hak seorang/kelompok penganut Penghayat Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa untuk mendapatkan hak-hak administrasi kependudukan seperti pencantuman kepercayaan dalam KTP, akta kelahiran, perkawinan dan dokumen kematian yang dijamin dalam UU No. 23/2006 tentang Adminduk.

Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR-RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama perubahan UU dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan, Indonesia memang harus menghadai masalah ledakan penduduk dan yang parah adalah menampung segala akibatnya dari ledakan itu yang mempengaruhi kehidupan dan lingkungannya.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi Nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk

memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan. Pengelolaan informasi administrasi Kependudukan adalah pengumpulan, perekaman, pengolahan dan pemuktakiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, pertukaran data penduduk, dalam rangka menunjang pelayanan publik, serta penyajian informasi kependudukan guna perumusan kebijKn dan pembangunan.

Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipn ya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Administrasi Kependudukan merupakan suatu hal yang sangat urgen di dalam kehidupan masyarakat saat ini. Kependudukan selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kita diantaranya adalah saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pilkada, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan lain sebagainya. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita musti memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP). No KTP kita dapat dijadikan sebagai no Unik untuk berbagai keperluan, misalnya dalam mengurus pajak penghasilan, pajak kendaraan bermotor, kepemilikan bangunan, dan lain sebagainya. Dengan

mengintegrasikan data secara nasional maka tidak akan terjadi seseorang yang memiliki KTP ganda. Dalam Instruksi Presidium Kabinet No. 31/U/IN/12/1966, juga tetap menggunakan istilah “Catatan Sipil”. Hal tersebut menandakan bahwa status keperdataan seseorang yang dicatatkan pada Kantor Catatan Sipil, sebagai akibat dari adanya status seseorang.

Metode Penelitian

Jenis penelitian

Penelitian ini adalah merupakan penelitian bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar dan angka-angka, Moelong.

Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Daerah Konflik ini dilaksanakan di Desa Tanah Datar, Intan Jaya, Muara Intan, Rimba Jaya Dan Rimbo Makmur dimana ke-5 Desa ini berada pada Kabupaten Kampar.

Informan Penelitian

Informan merupakan suatu istilah dalam penelitian kualitatif yaitu orang yang memberikan keterangan kepada peneliti ataupun orang yang menjadi sumber data dalam penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Kadis Disdukcapil Kampar
- b. Camat Tapung Hulu Kabupaten Kampar
- c. Kepala Desa Tanah Datar
- d. Kepala Desa Intan Jaya
- e. Kepala Desa Muara Intan
- f. Kepala Desa Rimba Jaya

- g. Kepala Desa Rimba Makmur
- h. Masyarakat Di Desa Perbatasan Kabupaten Kampar Dan Kabupaten Rokan Hulu

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang mana penentuan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang dipilih adalah orang-orang yang mengetahui dan terlibat dalam penerapan pelayanan administrasi kependudukan pada daerah konflik tersebut.

Jenis data dan sumber data penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan sumber datanya adalah sebagai berikut:

Data primer

Didalam pengumpulan data penelitian terdapat data primer dan data sekunder. Data primer tersebut dapat bersumber dari pelaku yang berperan langsung dan juga melalui dokumen atau arsip-arsip lainnya.

Data sekunder

Sementara data sekunder merupakan data yang diperoleh dari orang yang mengetahui suatu kejadian dari sumber utama dan juga melalui berita internet dan buku karena data tersebut bukan disampaikan oleh saksi mata.

Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan alat apa yang digunakan. Burhan Bungin (ed) (2003: 42), menjelaskan metode pengumpulan data adalah “dengan cara apa dan bagaimana data yang diperlukan dapat dikumpulkan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang valid dan reliable”.

Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, penulis membahas suatu penelitian yang merupakan pemaparan informasi dan data pendukung yang diperoleh dari objek yang diteliti. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode wawancara dan dokumentasi. Pemaparan dalam pembahasan ini terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan pasca konflik lima Desa di Kabupaten Kampar.

A. Pelayanan Administrasi Kependudukan Pasca Konflik Lima Desa Di Kabupaten Kampar

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

1. Convenience (kemudahan), yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan didapat masyarakat

2. Security (keamanan), yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan yang telah disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika mereka menerimanya.
3. Reliability (keandalan), yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.
4. Personal Attention (perhatian kepada orang), yaitu ukuran tingkat dimana aparat pelayanan menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.
5. Problem solving approach (pendekatan pemecahan masalah).
6. Fairness (keadilan), yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pemerintah diperlakukan sama untuk semua orang.
7. Fiscal responsibility (tanggung jawab keuangan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pemerintah daerah menyediakan pelayanan sebagaimana mestinya yang menggunakan uang secara bertanggung jawab.
8. Citizen influence (pengaruh masyarakat), yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa mereka dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah daerah.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pasca Konflik Di Lima Desa Kabupaten Kampar

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan pasca konflik di lima desa kabupaten kampar. Setelah melakukan beberapa wawancara, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas suatu pelayanan, diantaranya sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana
2. Disiplin pegawai
3. Akses jalan

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada bab pembahasan hasil penelitian diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan Pasca Konflik Lima Desa Di Kabupaten Kampar.

Pelayanan administrasi kependudukan pasca konflik di lima Desa Kabupaten Kampar sudah berjalan dengan baik dimana petugas desa memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk masyarakatnya dengan cara mempermudah masyarakat untuk memutasikan kependudukannya. Masyarakat tidak perlu menunggu proses yang lama dalam pengurusan administrasi kependudukannya, karena di lima Desa (Desa Rimba Makmur, Desa Rimba Jaya, Desa Muara Intan, Desa Intan Jaya Dan Desa Tanah Datar) dikhususkan oleh

pemerintah agar pelayanan administrasinya dipercepat dengan cara melengkapin syaratnya saja. Masyarakat juga sudah merasa aman dengan pelayanan yang diberikan hal ini dibuktikan dengan fasilitas yang diberikan petugas kepada masyarakat, petugas tanggap dalam pemecah masalah, tidak diskriminatif atau tidak membedakan pelayanan yang ada. Didalam pelayanan ini setiap petugas desa menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat diama petugas sadar bahwa mereka ada untuk melayanin masyarakat. Hanya saja ada beberapa masyarakat yang masih mengurus administrasinya kekantor pemerintahan Rokan Hulu, masyarakat masih kurang sadar akan hal ini akibat dari pemerintah tidak ada mengumumkan informasi secara resmi atau dari kedua bela pihak tidak ada yang memberitahukannya, akibatnya sebagian masyarakat masih mengurus administrasinya ke Rokan Hulu.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pasca Konflik Lima Desa Di Kabupaten Kampar.

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa factor yang mempengaruhi administrasi kependudukan adalah sarana prasarana dan disiplin pegawai. Apabila sarana dan prasarana memadai, disiplin pegawai desa tinggi maka pelayanan administrasi kependudukan pasca konflik yang diberikan oleh kantor desa Desa Rimba Makmur, Desa Rimba Jaya, Desa Muara Intan, Desa Intan Jaya Dan Desa Tanah Datar akan berjalan dengan baik dan sesuai yang diharapkan masyarakat. Akan tetapi sebaliknya apabila sarana dan prasarana tidak memadai, kurangnya disiplin pegawai maka pelayanan

administrasi kependudukan pasca konflik yang diberikan oleh kantor desa Desa Rimba Makmur, Desa Rimba Jaya, Desa Muara Intan, Desa Intan Jaya Dan Desa Tanah Datar tidak akan berjalan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat maupun pemerintah.

Saran

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian diatas adalah:

1. Petugas Desa Rimba Makmur, Desa Rimba Jaya, Desa Muara Intan, Desa Intan Jaya Dan Desa Tanah Datar hendaknya mengadakan pendekatan kepada masyarakat agar masyarakat memahami atas konflik batas yang terjadi dan masyarakat sadar bahwa sekarang status pengurusan administrasi kependudukan sudah berada di kabupaten Kampar dan ini didukung dengan adanya kode desa tersebut.
2. Pegawai Desa Rimba Makmur, Desa Rimba Jaya, Desa Muara Intan, Desa Intan Jaya Dan Desa Tanah Datar kedepannya dapat menerapkan disiplin baik itu disiplin waktu. Sehingga pelayanan yang diberikan akan semakin baik kedepannya.

Daftar Pustaka

- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara; isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *reformasi birokrasi pelayanan publik di indonesia*. Yogyakarta: gadjah mada university press
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi; Ilmu Administrasi Negara, Pembangunan, Niaga*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Harbani, Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV, Alfabeta
- Asep, Nurjaman dan Krisno, Hadi. 2002. *Organisasi dan Manajemen Pemerintah*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Juhari Ritonga, Hasnun. 2015. *MANAJEMEN ORGANISASI; Pengantar Teori Dan Praktek*. Medan: Perdana Publishing
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Kartni, Kartono. 1993. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. Kelapa Gading Permai, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Thona, Miftah. 1983. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Syafiie, Inu Kencana, Tandjung, Djamaludin Dan Modeong, Surpandan. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik; Teori Dan Proses*. Yogyakarta: Media Prssindo.
- Sinambela, L.P. 2010, *Reformasi Pelayanan Publik; Kebijakan Dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Azhari dan Ilham, 2002, *Good Governance dan Otonomi Daerah*, UGM Yogyakarta
- Hasibuan, M. 2005, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hardiansyah. 2011, *Kualitas pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hunger dan Wheeleen, 2003. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Iwan Purwanto, 2008. *Manajemen Strategi, Bandung*, CV. Yrama Widya
- Winardi. 2004. *Manajemen Prilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana
- Tjondronegoro, sedino. Rusli, Said dan Tuanaya, Umar. 1981. *Ilmu Kependudukan*. Jakarta: Lembaga Studi Pembangunan
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Kualitas Pelayanan, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Alexmedia Competindo
- Dwiyanto, Agus. 2008. *mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah mada university press
- Syofiah, siti, Tugiman dan Saiman, Marwoto. 2014. *Konflik Perbatasan Lima Desa Di Wilayah Kabupaten Kampar Dan Kabupaten Rokan Hulu (Sebuah Tinjauan Historis Dan Dampaknya Terhadap pelayanan Masyarakat)*. Pekanbaru
- Hasmaretia. 2011. *Administrasi kependudukan 2014. Indeks Kepuasan Masyarakat*. digilib.unila. Lampung
- Fihendri, Rio. 2016. *Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Lurah Pematang Kandis kecamatan Bangko Kabupaten Merangi Provinsi Jambi*. Pekanbaru
- Henny. 2014. *Gambaran Umum Kabupaten Kampar*. Universitas Riau
- UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Permendagri pasal 25 ayat 3 Tahun 2012 tentang pedoman penegasan batas antar Daerah
- UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah