

ADMINISTRAS KEPENDUDUKAN DIKEPENGHULUAN AKAR BELINGKAR KECAMATAN TANJUNG MEDAN TAHUN 2018-2020

Oleh : **Andrizal Zainal**

Email : andrizzal@gmail.com

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus BinaWidya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstrak

Population administration is a very important thing and also plays a role in development, where the population administration system can be known about population data and information that is in accordance with the condition of the population and about the condition of the area where the population lives. Population administration errors still occur in many places in Indonesia, especially in border areas. As happened in the Akar Belingkar village, Tanjung Medan district, the Akar Belingkar community, but their residency documents are not in the name of the Akar Beligkar village.

This study aims to find out how the population administration in Akar Belingkar village is. The research approach used is qualitative with descriptive analysis method by describing phenomena and data accurately. The location of the research is in Akar Belingkar village, Tanjung Medan District, Rokan Hilir Regency. The types and sources of research data are divided into primary data using purposive informant retrieval techniques and secondary data in the form of supporting data related to population administration in the Akar Belingkar village. Data collection techniques used by interview and documentation.

The results of this study are, first, the population administration in the Akar Belingkar village experienced a problem where there were some residents/communities in the hamlet of Simpang 3 Perdamaian, Akar Belingkar village who did not have a resident document (KTP) and did not have the status of a Akar Belingkar resident. The two services carried out by the Akar Belingkar village apparatus have not met the service standards as obtained in the field, namely the ability of the apparatus; with the most backgrounds, namely high school education and in order to improve work ability it is necessary to be included in several employee trainings. Clarity of information about the services provided by posting some information on the information board provided

Keywords: *Population Administration, Services, Village Government*

Pendahuluan

Adminiatsri kependudukan di Indonesia merupakan suatu hal yang sangat penting dan berperan dalam pembangunan, dimana sistem administrasi kependudukan tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan di Republik Indonesia.

Peraturan perundang-undang yang diterbitkan oleh pemerintah tentang administrasi kependudukan adalah Undang-undang nomor 24 tahun 2013 yang diubah dari undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. yakni tentang administrasi kependudukan secara nasional. Data kependudukan sebagai data dasar sifatnya relatif statis, data kependudukan yang tidak valid merupakan salah satu titik lemah dilaksanakannya rancangan pembangunan yang berkelanjutan didaerah oleh karena itu dukungan tata kelola administrasi kependudukan yang baik sangat diperlukan dalam pelaksanaan otonomi daerah dan pembangunan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pemerintah. berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan kartu tanda penduduk, akta kelahiran, sertifikasi tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. pelayanan kartu tanda penduduk dan

akta kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, Identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh Negara (Dwiyanto, 2010).

Peristiwa kependudukan yang dicatat untuk pertama kali misalnya dokumen administrasi kependudukan yaitu akta kelahiran. adanya akta kelahiran menjadi bukti dari status kependudukan yang dimilikipertama oleh masyarakat sebagai warga negara. selanjutnya yaitu KTP atau kartu tanda penduduk, dokumen ini merupakan dokumen paling penting karena pada umumnya dokumen ini merupakan dokumen persyaratan untuk mengurus berbagai keperluan, sepertimembuat kartu keluarga, paspor, perizinan, mengurus surat keterangan tidak mampu, dokumen pernikahan, melanjutkan pendidikan, melamar pekerjaan, dan lainnya. dan beberapa tahun terakhir peran kartu tanda penduduk sangatlah penting dimana program bantuan yang disalurkan pemerintah menggunakan persyaratan kartu tanda penduduk maka peran administrasi kependudukan sangatlah penting bagi masyarakat (Nugroho & Dwi. 2012).

Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 (Pasal 1 ayat 15) dijelaskan bahwa pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. kemudian diperjelas dalam pasal 5 yang menerangkan pemerintah melalui menteri berwenang untuk melaksanakan

administrasi kependudukan secara nasional, meliputi:

1. Koordinasi antar instansi dan antar daerah
2. Penetapan sistem, pedoman, dan standar
3. Fasilitas dan sosialisasi
4. Pembinaan, pembinaan, supervisi, pemantauan, evaluasi dan konsultasi
5. Pengolahan dan penyajian data kependudukan berskala nasional
6. Menyediakan blanko KTP-EL bagi Kabupaten/Kota
7. Menyediakan blanko dokumen kependudukan selain blanko KTP-EL melalui instansi pelaksana dan pengawasan,

Administrasi yang baik dapat dilihat dari pelayanannya oleh sebab itu pelayanan administrasi termasuk dalam pelayanan publik, pelayanan publik dilakukan oleh birokrat atau pejabat pemerintah merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pemerintahan pada hakikatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik (Mulyadi, 2015).

Oleh karena itu dalam rangka menyukseskan tertib administrasi, terutama Kartu Tanda Penduduk, maka setiap Unit Pelaksana Teknis yang telah ditunjuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tajung Medan Kabupaten Rokan Hilir untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Namun pada pelaksanaannya, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk cenderung tidak maksimal. Seperti yang terjadi di Kecamatan Tajung Medan,

Semua pengurusan tidak dikenakan biaya, kecuali jika lewat masa berlaku, seperti pada pengurusan surat pindah dan datang, maka akan dikenakan denda mulai dari Rp 50 ribu. Proses pembuatan masing-masing berkas sesuai dengan SOP nya adalah 14 hari kerja.

Berdasarkan pada penelusuran awal terkait dengan Penyelenggaraan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tajung Medan Kabupaten Rokan Hilir, maka terdapat beberapa masalah yang perlu dikaji pada penelitian ini, yaitu:

1. Dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tajung Medan Kabupaten Rokan Hilir Kecamatan Tampan masih dirasakan kurang efektif. Karena pengurusan KTP yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tajung Medan Kabupaten Rokan Hilir masih memerlukan waktu yang lama. Salah satu pelayanan KTP yang ada di Kecamatan Tajung Medan adalah pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk. Dalam prosedur pengurusan, maka waktu tunggu penerbitan KTP hanya 6-10 hari kerja setelah syarat diterima oleh pihak kecamatan. Namun pada pelaksanaannya masih ada masyarakat yang menunggu hingga berbulan-bulan bahkan bertahun.
2. Respon dari petugas (pegawai) Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tajung Medan Kabupaten Rokan Hilir dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus catatan kependudukan dinilai belum memadai, karena jumlah petugas yang masih tidak

mencukupi untuk melayani masyarakat yang ingin mengurus catatan kependudukan. Untuk melayani banyaknya masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Tanjung Medan, memiliki 12 Orang Pegawai yang melayani masyarakat. Dengan jumlah pegawai yang terbatas tersebut, maka pelayanan terhadap masyarakat tentu saja tidak akan maksimal.

3. Hasil yang diinginkan masih belum tercapai, seperti masih adanya penduduk yang tidak memiliki Catatan kependudukan, seperti KTP. untuk wilayah Kecamatan Tanjung Medan Kabupaten Rokan Hilir sebanyak 155 dengan kategori KTP Ganda dan sebanyak 450 dengan status tanpa KTP.

Dengan adanya permasalahan masyarakat yang masih belum memiliki KTP dan masih adanya masyarakat yang mempunyai KTP ganda, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, harus benar-benar bisa menertibkan setiap administrasi (Dokumen) kependudukan yang dimiliki oleh masyarakat Kecamatan Tanjung Medan Kabupaten Rokan Hilir. Alasan peneliti menetapkan untuk meneliti kualitas pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kecamatan Tanjung Medan Kabupaten Rokan Hilir, khususnya pada pelayanan KTP. Pelayanan KTP perlu diefektifkan, karena banyaknya jumlah masyarakat yang mengurus KTP. Sehingga harus benar-benar diberikan pelayanan yang maksimal oleh karena itu penelitian ini berjudul **“Administrasi Kependudukan yang Ada di Kepenghuluan Akar Belingkar Kecamatan Tanjung Medan Kabupaten Rokan Hilir”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan darilatar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pendataan dokumen kependudukan masyarakat di Kepenghuluan Akar Belingkar, Kec. Tanjung Medan, Kab. Rokan Hilir.
2. Apa faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kepenghuluan Akar Belingkar, Kec. Tanjung Medan, Kab. Rokan Hilir.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam studi ini yaitu:

1. Untuk mengetahui proses pelaksanaan pendataan dokumen kependudukan masyarakat diKepenghuluan Akar Belingkar, Kecamatan Tanjung Medan, Kabupaten Rokan Hilir.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam penyelenggaraan administrai kependudukan di Kepenghuluan Akar Belingkar, Kecamatan Tanjung Medan, Kabupaten Rokan Hilir.

Kerangka teori

a. Konsep Pelayanan Publik

Menurut (Mulyadi, 2015), Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian layanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Lonsdale (1994) dalam (Mulyadi, 2015), pengertian pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umunya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Adapun standar pelayan publik menurut standar pelayan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
- Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
- Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pengaduan adalah pelayanan dalam Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara luas istilah pelayanan public dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan

dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and conveniences*) bagi seluruh masyarakat (Mulyadi, 2015).

Menurut tjiptono dalam (Mulyadi, 2015), ada 5 indikator yang mengenai pelayanan publik yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), yang ditandai dengan pelayanan yang tepat dan benar
2. *Tangibles* (bukti langsung), yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Menurut Parasuraman et al. (1988)
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan), yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empati yang ditandai tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan penulis pada penelitian ini adalah jenis penelitian Deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. secara holistik, dan dengan caradeskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dahn dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.(Moleong. 2002)

2. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian yang telah disebutkan maka lokasi penelitian ini adalah Kepenghulan Akar Belingkar, Kecamatan Tanjung Medan, Kabupaten Rokan Hilir. Alasan memilih kepenghulan akar belingkar sebagai objek penelitian saya yaitu karena desa

tempat tinggal saya dekat dengan kepenghuluan akar belingkar dan masalah ini terus terjadi dari mulai pemekaran kepenghuluan akar belingkar sampai sekarang.

3. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari informen melalui kuisisioner, interview, maupun observasi. berupa identitas informen dan hasil tanggapan informen tentang pelayanan administrasi kependudukan di Kepenghuluan Akar Belingkar, Kecamatan Tanjung Medan, Kabupaten Rokan Hilir. Adapun data yang diperoleh dari narasumber sebagai informan yang langsung berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir nomor 4 tahun 2015 tentang administrasi kependudukan yang diantaranya:

- 1) Jawaban informen terhadap kuesioner
- 2) Jawaban informen terhadap beberapa pertanyaan wawancara
- 3) Dan sebagainya.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah dipublikasikan atau diolah oleh instansi yang terkait. data ini dapat berupa arsip, buku-buku, literature, serta laporan tertulis yang berhubungan dengan administrasi kependudukan Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 tentang administrasi kependudukan di Kepenghuluan Akar Belingkar, Kecamatan

Tanjung Medan, Kabupaten Rokan Hilir

Hasil dan Pembahasan

3.1. Administrasi Kependudukan di Kepenghuluan Akar Belingkar

Pada bab ini peneliti akan membahas hasil penelitian tentang administrasi kependudukan di Kepenghuluan Akar Belingkar, Kecamatan Tanjung Medan, Kabupaten Rokan Hilir. Dari awal pemekaran Kepenghuluan Akar Belingkar memiliki masalah administrasi kependudukan terutama di bagian KTP masyarakat akar belingkar tidak memiliki status kependudukan yang jelas dimana mayoritas masyarakat akar belingkar pada saat itu memiliki status kependudukan sebagai masyarakat Desa Mahato, Kabupaten Rokan Hulu.

Wilayah kepenghuluan akar belingkar tepatnya dusun simpang 3 perdamaian berbatasan langsung dengan kabupaten rokan Hulu desa Mahato. Kesalahan administrasi akan terus apabila pelayanan dalam administrasi belum baik. Maka dari itu pelayanan yang tepat dan benar dapat dilihat dari proses penerapan program yang di lakukan pemerintah. Dalam pemberian layanan terhadap masyarakat dalam pendataan penduduk guna memberikan status kependudukan kepada masyarakat yaitu perintah desa sebelum melakukan pendataan terhadap masyarakat pemerintah harus memberika sosialisasi kepada masyarakat bagaimana pentingnya dokumen kependudukan bagi masyarakat kemudian pemerintah desa melakukan pendataan masyarakat dan membantu masyarakat memperoleh hak dan status kependudukannya yang baik dan benar. Dapat dilihat dari konsep administrasi yang diberikan oleh Pemerintah Kepenghuluan Akar Belingkar menurut tjiptono dalam (Mulyadi, 2015) ada 5 indikator mengenai pelayanan public yaitu :

3.1.1. *Reliability* (keandalan), yang ditandai dengan pelayanan yang tepat dan benar

Reliability adalah Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Sampai dimana kemampuanpetugas administrasi atau perangkat desa untuk memberikan pelayanan di kantor Desa Akar Belingkar.

Gambar 3.1. Proses Pelayanan Di Kantor Desa Akar Belingkar



Sumber : Dokumentasi Penulis

Gambar diatas memperlihatkan proses pelayanan sekaligus sosialisasi tentang pentingnya dokumen kependudukan yang berlangsung dikantor desa akar belingkar yang di pimpin langsung oleh Pak Timbul Jaya selaku Kepala Desa Akar Belingkar.

Gambar 3.2. Foto Struktur Organisasi Perangkat Kepenghuluan Akar Beluingkar



Sumber :Pemerintah Kepenghuluan Akar Belingkar

Gambar diatas menjelaskan bagaimana strukur organisasi perangkat kepenghuluan akar belingkar yang secara standart pelayanan sudah memenuhi standart namun dilihat dari gelar pendidikan, peragkat kepenghuluan akar belingkar masih belum ada yang bergelar sarjana dan masih didominasi oleh tamatan SLTA dan yang lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan terhadap beberapa informan (narasumber) dapat disimpulkan pada aspek *reliability* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat belum cukup baik karena pada bagian penggunaan fsilitas layanan belum semua petugas mampu mengoperasikan fasilitas layanan yang disediakan dan hanya beberapa yang sudah bisa namun masih belum menunjukkan keberhasilan dalam pelayanan, handal dalam mengurus administrasi yang dibutuhkan masyarakat di Kepenghulun Akar Belingkar. walaupun Pemerintah Desa sudah mempunyai standar pelayanan, dan mampu menggunakan fasilitas penunjang seperti komputer, labtop, mesin TIK, dan Printer. namun dalam kehadiran perangkat desa masih terjadi keterlambatan atau kadang ada perangkat desa yang tidak datang kekantor desa Kepenghuluan Akar Belingkar.

3.1.2. *Tangibles* (bukti langsung), yang ditandai dengan penyediaan yang

memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Tangible adalah berupa sarana fisik dari gedung perkantoran, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain. seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Dari hasil penelitian terkait *Tangible* berupa sarana fisik dan fasilitas pendukung pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di kantor Desa Akar Belingkar.

Gambar 3.3. Fasilitas Pelayanan Dikantor Kepenghuluan Akar Belingkar



Sumber : Pemerintah Kepenghuluan Akar Belingkar

Gambar diatas menjelaskan bagaimana fasilitas pelayanan yang disediakan di kantor Kepenghuluan Akar Belingkar mulai dari laptop, komputer dan mesin cetak. bisa dilihat fasilitas dikantor kepenghuluan Akar belingkar sudah memnuhi kebutuhan proses pelayanan yang ada di Kepenghuluan Akar Belingkar.

Dari hasil wawancara bersama beberapa masyarakat pengguna layanan terkait *tangibel* dikantor desa bahwa sudah cukup baik karena pemerintah desa menyediakan ruang tunggu, perpustakaan, televisi, kipas angin, tempat parkir, toilet, dan papan informasi. Adapun yang perlu di perhatikan oleh pemerintah Desa Akar Belingkar yaitu penataan ruang tunggu dan kebersihan lingkungan kantor Desa Akar Belingkar Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan terhadap beberapa informan (narasumber) baik penyedia layanan maupun pengguna layanan dapat

ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pemerintah desa dalam pengurusan administrasi kependudukan di kantor Desa Akar Belingkar Kecamatan Tanjung Medan Kabupaten Rokan Hilir pada *tangible* sudah cukup memadai. Baik itu fasilitas gedung, ruang pelayanan, ruang tunggu yang digabung bersama perpustakaan, hiburan televisi, kipas angin, toilet, papan informasi, mushola, tempat sampah dan tempat parkir. Pemerintah desa perlu memperhatikan penataan ruang tunggu agar terlihat rapi, penataan parkir, dan kebersihan toilet. Sehingga dalam memberikan pelayanan memberikan kenyamanan bagi penerima layanan.

Dari hasil obsevasi dan dokumentasi peneliti memperoleh data bahwa peneliti melakukan pengamatan terkait *Tangible* (bukti langsung) dan fasilitas pendukung lainnya. Bahwa benar yang dikatakan oleh pemerintah desa (penyedia layanan) dan masyarakat (pengguna layanan) bahwa ketersediaan fasilitas dikantor Desa Akar Belingkar sudah cukup memadai. Fasilitas lainya juga disediakan wifi, printer, komputer dan mesin tik. Dokumen yang diperoleh peneliti juga cukup menambah data untuk memperkaya pernyataan dari hasil wawancara informen (narasumber), pengamatan, dan dokumentasi. Dari hasil dokumentasi perlu adanya penetaan ruangan, penataan parkir dan memperhatikan kebersihan toilet. Sebagai penyedia layanan perlu memperhatikan setiap fasilitas yang ada dikantor desa. Sebagai tolak ukur maksimalnya pelayanan, masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa mendapatkan kepuasan terhadap fasilitas yang disediakan oleh pemerintah Desa Akar Belingkar.

3.1.3 Responsiveness (daya tanggap), yang di tandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

Kesukarealaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan

pelayanan secara ikhlas dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Ketanggapan atau responsiveness petugas di Kantor Desa Akar Belingkar sangat berhubungan dengan aspek kesiapan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap petugas di Kantor Desa Akar Belingkar dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan.

Pada penelitian ini untuk mengetahui tentang respon petugas terhadap masyarakat saat menanggapi keluhan maupun disaat masyarakat mengalami kesulitan, peneliti melakukan wawancara langsung dengan Pemerintah Desa dan masyarakat yang mempunyai keluhan saat di Kantor Desa Akar Belingkar.

Wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa responsiveness petugas di Kantor Desa Akar Belingkar sudah cukup baik karena masyarakat merasa puas dengan pelayanan pemerintah desa dalam mengurus administrasi kependudukan. Masyarakat dapat memperoleh informasi dengan jelas dari pemerangkat desa lewat pertemuan RT/RW dan masyarakat dibantu mengurus administrasi kependudukan. Selain itu peneliti melakukan observasi beberapa kali pada waktu yang berbeda. Pada indikator responsiveness petugas di Kantor Desa Akar Belingkar dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesiapan para petugas di Kantor Desa dalam melayani masyarakat di ruang pelayanan. Petugas merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut.

3.1.4 Assurance (jaminan), yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

Pengetahuan dan kesopanan para petugas dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Desa tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan pemberi layanan. komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas. Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di Kantor Desa harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan kesopanan, ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Wawancara bersama beberapa pengguna layanan di kantor desa dapat disimpulkan bahwa pelayanan sudah cukup baik karena petugas mempunyai kemampuan, cepat (keakuratan data), sopan dan rama dalam memberikan pelayanan pengelolaan administrasi. Semua pelayanan administrasi kependudukan di Desa Akar Belingkar gratis, tidak ada pungutan kepada warga yang melakukan pengelolaan administrasi di Kantor Desa Akar Belingkar. Perlu adanya penataan jadwal kepada petugas layanan agar dapat berada di tempat, sehingga masyarakat dapat dengan cepat memperoleh pelayanan.

Berdasarkan Wawancara dan Observasi peneliti yang dilakukan melihat pelayanan mengenai dimensi Jaminan atau assurance di Kantor Desa Akar Belingkar, dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan sudah cukup baik dan setiap perangkat sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan keperluan dan standart pelayanan.

Namun dalam hal ini jaminan pelayanan tidak dirasakan oleh semua penduduk/masyarakat Kepenghuluan Akar Belingkar dikarenakan masih ada masyarakat yang belum berstatus penduduk Kepenghuluan Akar Belingkar. Dalam hal ini jaminan pelayanan tidak dirasakan oleh masyarakat yang tidak berstatus kepenghuluan Akar belingkar tersebut. sasaran pelayanan belum berdampak ke seluruh masyarakat yang tinggal di Kpenghuluan Akar Belingkar. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi pemerintah Desa di Kantor Desa Akar Belingkar untuk meningkatkan ketepatan pelayanan dan waktu pelayanan menjadi lebih baik lagi.

3.1.5 Empati yang ditandai tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Empati adalah Perlakuan atau sikap pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Desa Akar Belingkar.

Gambar 3.4. Foto KTP masyarakat di Dusun Simpang 3 Perdamaian



Sumber : Pemerintah Kepenghuluan Akar Belingkar

Foto diatas merupakan ktp dari salah satu masyarakat dusun simpang 3 perdamaian kepenghuluan akar belingkar bisa kita lihat alamat yang tertera bukan lah di kepenghuluan akar belingkar.

Berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat yang bermasalah status kependudukannya di Desa Akar Belingkar ada bebrapa hal yang menjadi alasan mereka tidak mengubah dokumen kependudukannya

ke Desa Akar Belingkar mulai dari ketakutan akan keabsahan dari sertifikat tanah yang dimilikinya bermasalah dan sebagian lainnya menginginkan perlakuan khusus oleh Pemerintah Desa Akar Belingkar terhadap mereka dan juga peresmian atas ditetapkannya batas wilayah antara Kabupaten Rokan Hulu dengan Kabupaten Rokan Hilir.

Wawancara bersama bapak Beben dan ibu Erni sebagai pengguna layanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor desa sudah cukup baik karena masyarakat dapat diperlakukan dengan sopan dan santun. Masyarakat juga tidak didiskriminasi (dibeda-bedakan) dalam memperoleh pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Desa Akar Belingkar.

Empati yang lain juga ditunjukkan dengan sikap petugas pelayanan pemerintah Desa sebagai penyelenggara pelayanan untuk lebih mengedepankan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Hal itu merupakan kewajiban penyedia layanan untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Petugas pelayanan di Kantor Desa Akar Belingkar dalam memberikan pelayanan juga berperilaku sopan, santun, adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, petugas pelayanan di Kantor Desa Akar Belingkar tidak membedakan masyarakat yang melakukan pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan.

3.2. Factor Penghambat Administrasi Kependuduka Di Kepenghuluan Akar Belingkar

Dalam penelitian ini untuk mngetahui factor penghambat dari administrasi kependudukan di kepenghuluan akar belingkar peneliti menggunakan teori Menurut tjiptono dalam (Mulyadi, 2015),

ada 5 indikator yang mengenai pelayanan publik yaitu :

3.2.1. Reliability

Reliability adalah Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Maksud dari point ini yaitu dimana pelayanan administrasi dikatakan berhasil apabila sudah memenuhi standart kebutuhan masyarakat atau sudah melebihi 75 % dari penyelenggaraan yang dilaksanakan oleh perangkat desa di kepenghuluan akar belingkar. Namun yang terjadi dilapangan pelayanan administrasi di Kepenghuluan Akar Belingkar masih belum baik dikarenakan beberapa perangkat desa yang belum menguasai komputer, laptop atau sebagainya. Ini sangat berpengaruh terhadap keefektifan pelayanan. Masih 60 % perangkat desa yang bisa mengoperasikan laptop atau komputer ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di Kepenghuluan Akar Belingkar dan bukan itu saja dari struktur organisasi perangkat kepenghuluan akar belingkar satandar pendidikan perangkat desa belum ada yang memiliki gelar sarjana dan masih didominasi oleh tamatan SLTA atau yang lainnya. Ini bisa menjadi faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kepenghuluan Akar Belingkar. Jadi dapat dihasilkan factor penghambat dari reliability dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Akar Belingkar yaitu yang *pertama* yaitu kenadalan dalam menggunakan fasilitas pelayanan seperti laptop, computer mesin cetak dan yang lainnya perangkat kepenghuluan baru mencapai 60% dari total fasilitas dan perangkat Kepenghuluan Akar Belingkar. *Kedua* yaitu standar pendidikan dari seluruh

perangkat kepenghuluan belum ada yang sarjana dan hampir semua perangkat kecamatan Akar Belingkar tamatan SLTA.

3.2.2. Tangibles

Tangible adalah berupa sarana fisik dari gedung perkantoran, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain. seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Dari hasil penelitian terkait Tangible berupa sarana fisik dan fasilitas pendukung pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di kantor Desa Akar Belingkar. Dari hasil observasi dan dokumentasi peneliti memperoleh data bahwa peneliti melakukan pengamatan terkait Tangible (bukti langsung) dan fasilitas pendukung lainnya. Bahwa benar yang dikatakan oleh pemerintah desa (penyedia layanan) dan masyarakat (pengguna layanan) bahwa ketersediaan fasilitas di kantor Desa Akar Belingkar sudah cukup memadai. Fasilitas lainya juga disediakan wifi, printer, komputer dan mesin tik. dari hasil dokumentasi bisa dilihat faktor penghambat dari tangible yang diterapkan Pemerintah Kepenghuluan Akar Belingkar didapati beberapa faktor penghambat yaitu perlu adanya penataan ruangan, penataan parkir dan memperhatikan kebersihan toilet. Sebagai penyedia layanan perlu memperhatikan setiap fasilitas yang ada di kantor desa. Sebagai tolak ukur maksimalnya pelayanan, masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa mendapatkan kepuasan terhadap fasilitas yang disediakan oleh pemerintah Desa Akar Belingkar.

3.2.3. Responsiveness

Responsiveness adalah kesukarelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dalam pengurusan

administrasi kependudukan. Ketanggapan atau responsiveness petugas di Kantor Kepenghuluan Akar Belingkar sangat berhubungan dengan aspek kesiapan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa responsiveness petugas di Kantor Desa Akar Belingkar sudah cukup baik karena masyarakat merasa puas dengan pelayanan pemerintah desa dalam mengurus administrasi kependudukan. Masyarakat dapat memperoleh informasi dengan jelas dari perangkat desa lewat pertemuan RT/RW dan masyarakat dibantu mengurus administrasi kependudukan. Selain itu peneliti melakukan observasi beberapa kali pada waktu yang berbeda. Pada indikator responsiveness petugas di Kantor Desa Akar Belingkar dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesiapan para petugas di Kantor Desa dalam melayani masyarakat di ruang pelayanan. Petugas merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Namun dalam penyelenggaraan Responsiveness tidak selalu baik dan tidak diseluruh bagian masyarakat yang mendapatkan atau menikmati dari kesukarelaan pelayanan dari perangkat Kepenghuluan Akar Belingkar dikarenakan akses yang jauh dari kantor Kepenghuluan Akar Belingkar sehingga masih ada masyarakat yang belum mendapatkan Responsiveness yang disajikan perangkat Kepenghuluan Akar Belingkar.

3.2.4. Assurance

Assurance yang dimaksud yaitu pengetahuan dan kesopanan para petugas dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kepenghuluan Akar Belingkar. Pemerintah Kepenghuluan Akar Belingkar sudah menjamin pelayanan dalam hal biaya pelayanan pengguna layanan tidak ada masalah dalam hal biaya pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kepenghuluan Akar Belingkar. disebutkan juga dalam hasil wawancara menurut penyampaian dari pihak penyedia layanan maupun penerima layanan tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan di kantor desa akar belingkar sudah mendekati kata baik dimana pelayanan dilakukan dengan tidak terlalu memakan waktu yang lama hingga masyarakat lama menunggu dan gratis tidak ada pungutan biaya kecuali pengurusan tertentu. Namun masih ada kesalahan yang didapat dari hasil wawancara dengan masyarakat atau pengguna layanan yaitu dimana masyarakat kurang puas terhadap kehadiran dan ini menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelayanan administrasi yaitu perangkat Kepenghuluan Akar Belingkar masih ada yang sering terlambat datang ke kantor dan kehadiran perangkat masih belum baik.

3.2.5. Empati

Empati adalah Perlakuan atau sikap pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kepenghuluan Akar Belingkar. Empati yang diberikan perangkat

Kepenghuluan Akar Belingkar sudah sangat baik di mata masyarakat akar belingkar. Dimana masyarakat yang ingin mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi dikepenghuluan Akar Belingkar sudah sangat terbantu dengan adanya bapak kadus dan perangkat yang lainnya yang bersedia membantu apabila ada masyarakat yang tidak sempat ke kantor Kepenghuluan Akar Belingkar. namun masih ada masyarakat yang belum berstatus kependudukan akar belingkar dan disini menjadi factor penghambatnya yaitu sebagian masyarakat yang tidak puas atas pelayanan dari perangkat desa tersebut adalah masyarakat yang belum berstatus kependudukan Kepenghuluan Akar Belingkar. dan mereka menilai perangkat Kepenghuluan Akar Belingkar kurang sopan terhadap masyarakat yang lama yang masih berstatus kependudukan yang lama yang belum berstatus penduduk Kepenghuluan Akar Belingkar dan mereka merasa tidak dihargai.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Administrasi kependudukan di Kepenghuluan Akar Belingkar, pada awal pemekaran terdapat banyak masalah terutama dibagian administrasi jadi dilihat dari hasil penelitian dan pembahasan yang dimana pelayanan yang baik dan benar dapat dilihat dari segi; 1). *Reliability* yaitu kemampuan pemberi layanan (Perangkat Kepenghuluan Akar Belingkar) dalam menggunakan fasilitas layanan sudah mulai membaik dimana terdapat beberapa aparatur yang sudah bisa menggunakan komputer, laptop, dan mesin ketik dan cetak lainnya walaupun masih 60% dari semua perangkat

Kepenghuluan Akar Belingkar. 2). *Tangible* yaitu penyediaan layanan fasilitas administrasi yang ada di kantor Kepenghuluan Akar Belingkar sudah cukup baik dimana segala peralatan ketik dan cetak sudah disediakan oleh pemerintah kepenghuluan Akar Belingkar namun masih terdapat kekurangan dibagian penataan ruangan dan ruang tunggu masih perlu penataan ulang agar mempermudah proses pelayanan. 3). *Responsiveness* yaitu dimana ketanggapan perangkat Kepenghuluan Akar Belingkar dalam melayani masyarakatnya sudah cukup baik, namun masih terdapat masyarakat yang belum merasakan *responsiveness* dari perangkat Kepenghuluan Akar Belingkar dikarenakan akses yang jauh dari kantor Kepenghuluan Akar Belingkar. 4). *Assurance* yaitu dimana jaminan pelayanan yang diberikan perangkat Kepenghuluan Akar Belingkar mulai dari jaminan biaya layanan dan perilaku yang baik sopan dan juga ramah, namun dalam kehadiran perangkat Kepenghuluan Akar Belingkar masih terjadi keterlambatan datang ke kantor penghulu. 5). *Empati* yaitu perlakuan sikap pribadi dari pemberi layanan atau perangkat Kepenghuluan Akar Belingkar yang mana pada saat ini sudah cukup baik namun ada ketidakpuasan dari sebagian masyarakat akar belingkar menurut mereka ketika berurusan dalam pembuatan KTP masih terdapat pegawai kurang sopan dan mereka merasa tidak dihargai.

3. Saran

Daftar Pustaka

- Buku
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik*. Bandung: GAVA

MEDIA.

- Islamy, M. Irfan. 2003. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik*. Bandung: GAVA MEDIA.
- Islamy, M. Irfan. 2003. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UUP STIM YKPN
- Miftah Thoha. 2008. *Birokrasi Pemerintah Diera Reformasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Moleong. (2002). *metode penelitian kualitatif.de penelitian kualitatif*.
- Moenir H.A.S.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Alfabeta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Budaya Organisasi*. jakarta: Rineka Cipta

Jurnal

- Asmara, C. J., & Muslim. (2015). Dualisme Administrasi Pemerintahan di Daerah Perbatasan (Studi Kasus di Perbatasan Kabupaten Kampar dan Rokan Hulu). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemassaran*, Vol. 2, 1:1-12.
- Rohman, D. F., Hanafi, I., & Hadi., M. (2019). Implementasi Kebijakan Pelayanan Adminstrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*.

Skripsi

- Markatiningrum. (2019). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pencatatan Akta Kelahiran di Desa Candirejo Kecamatan Borobudur Kabupaten Magelang). *Skripsi Ilmu Pemerintahan*.
- Nugroho, & Dwi., A. (2012). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan di Kota Surakarta. Universitas Sebelas Maret. *Skripsi Ilmu Sosial Dan Politik*.