



## Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagian Barat

Umulia Hermanses<sup>1)</sup>; Aminah<sup>2)</sup>; Pieter.S Soselisa<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Study Program of Communication Faculty Of Social Science And Political Science Universitas Pattimura Ambon

<sup>2)</sup> Department of Communication, Of Social Science And Political Science Universitas Pattimura Ambon

Email: <sup>1)</sup> [umuliahermanses4@gmail.com](mailto:umuliahermanses4@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [04 Juli 2023]

Revised [19 November 2023]

Accepted [10 Desember 2023]

### KEYWORDS

Administrative Services

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagian Barat. Penelitian ini di laksanakan pada Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagian Barat. Pengambilan data primer dilakukan melalui wawancara terhadap sejumlah informan yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan Administrasi. Hasil penelitian ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tahalupu pada umumnya dikategorikan belum baik, hal ini dibuktikan dengan tugas pokok pegawai pelayanan yang belum dijalankan dengan maksimal karena fasilitas/sarana-prasarana di kantor Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagian Barat belum memadai.

### ABSTRACT

This research is a study that uses qualitative methods to determine and analyze Population Administration Services in Tahalupu Village, Huamual Belakang District, West Seram Regency. This research was conducted in Tahalupu Village, Huamual Belakang Subdistrict, West Seram Regency. Primary data collection was carried out through interviews with a number of informants who were directly involved in the administration service process. The results of this study describe that the quality of population administration services in Tahalupu Village is generally categorized as not good, this is evidenced by the main tasks of service employees who have not been carried out optimally because the facilities / infrastructure in the Tahalupu Village office, Huamual Belakang District, West Seram Regency are not adequate.

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama dari aparat pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari diri pemerintah, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti yang diharapkan. Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan bertanggungjawab dalam pemberian tergantung kualitas dan kuantitasnya. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan yang sesuai dengan undang-undang, Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :“Pelayanan publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan yaitu standar pelayanan. Standar pelayanan ini untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Komponen standar pelayanan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas pelayanan tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai apa yang diharapkan masyarakat. Masih banyak yang harus dikoreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini, dan tidak menutup kemungkinan di Desa Tahalupu yang menjadi salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan antara pengguna maupun pemberi pelayanan. Pelayanan publik berkaitan dengan Sikap petugas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas, dan biaya pelayanan. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan layanan tersebut merupakan layanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh

pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia layanan melainkan berdasarkan pada persepsi penerima layanan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat (43), Desa adalah Desa dan adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Dalam konsideran Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa Desa memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dan berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, kemudian bahwa dalam perjalanan ketatanegaraan Republik Indonesia, Desa telah berkembang dalam berbagai bentuk sehingga perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri, dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Tujuan adanya kepala Desa dan Aparatur Desa untuk menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan dan memberdayakan masyarakat. Pemerintah Desa memiliki peranan penting dalam meningkatkan kemandirian desa untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dalam kehidupan manusia mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan kehidupannya. Salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting adalah pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilaksanakan berkaitan dengan proses pengurusan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun dalam memenuhi kebutuhannya masih banyak kendala yang dihadapi oleh masyarakat. Aparat pemerintah sebagai birokrat dan sebagai pemerintah dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pelayanan publik terutama jenis pelayanan administrasi. Aparat pemerintah harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien.

Di dalam pemerintahan desa, administrasi kependudukan adalah rangkaian penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Administrasi kependudukan begitu penting demi terciptanya keadaan masyarakat yang tertib dan teratur serta demi terjaminnya kepastian hukum, maka diperlukanlah peraturan untuk mengaturnya. Adapun peraturan yang dimaksud adalah peraturan dibidang kependudukan yang disebut dengan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh lembaga pencatatan sipil.

Administrasi kependudukan ini juga memuat peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, yang dimaksud dengan peristiwa kependudukan adalah perubahan alamat, perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap, serta pindah datang untuk menetap. Sedangkan peristiwa penting yang dimaksud adalah kelahiran, pengangkatan anak, pengakuan dan pengesahan anak, kematian, perceraian dan lain sebagainya. Di samping itu pelayanan administrasi kependudukan juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang pelaksanaan UU 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil, terdiri dari : surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK), surat pengantar Akte Kematian, surat Pengantar Akte Kelahiran, Surat Keterangan Kurang Mampu, pencatatan biodata penduduk, perubahan Kartu Keluarga, surat pengantar kehilangan Kartu Keluarga, surat keterangan pindah datang, surat pengantar pengangkatan anak, pengesahan anak dan lain sebagainya.

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum dapat di mengerti sebagai aktifitas yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang kepada sekelompok orang lainnya. Sampara dalam Sinambela (2008:5) berpendapat bahwa, pelayanan adalah salah satu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan.

Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:102) di jelaskan bahwa, berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu di ketahui, yaitu melayani dan pelayanan, pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.



Jadi dalam pelayanan, ada dua pihak yang saling berhadapan yaitu ada satu pihak yang berposisi sebagai yang membutuhkan sesuatu dan memenuhi/pemuasan, di samping ada pula pihak lain yang bertindak sebagai pemberi layanan yang menyediakan jasa dan di berikan sebagai upaya pemenuhan/pemuasannya. Di sini jelas menunjukan bahwa pelayanan berkenan dengan produk barang atau jasa yang menjadi kebutuhan pihak lain dan memerlukan pemuasan dari pihak penyediaan barang atau jasa tersebut.

### **Pengertian Administrasi**

Kata administrasi dalam bahasa Belanda “administratie” artinya segala kegiatan yang meliputi tulis menulis, ketik mengetik, kearsipan, surat menyurat, agenda dan pekerjaan tata usaha kantor lainnya. Menurut Gie, The Liang (2007) administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (2019) administrasi adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan. Pengertian administrasi dalam arti sempit adalah segenap rangkaian kegiatan yang berkisar pada kegiatan tata usaha kantor seperti tulis menulis, pengetikan surat menyurat, agenda kearsipan, pembukuan dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian administrasi dalam arti luas adalah keseluruhan proses, mulai dari proses pemikiran, proses perencanaan, pengaturan, penggerakan, pengawasan sampai pada proses pencapaian tujuan. Berikut adalah pengertian administrasi menurut para ahli adalah sebagai berikut :

- a. George R. Terry (2005) Administrasi adalah kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Sondang P. Siagian (2019) Administrasi adalah segala bentuk dari proses kerjasama antara dua individu atau lebih atas dasar rasionalitas terpilih untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Administrasi adalah kegiatan dan usaha yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi. Disamping itu pengertian lain administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaran kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu.

### **Pengertian Kependudukan**

Kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Pengelolaan kependudukan dan pembangunan keluarga adalah upaya terencana untuk mengarahkan perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga untuk mewujudkan penduduk tumbuh seimbang dan mengembangkan kualitas penduduk pada seluruh dimensi penduduk. Perkembangan kependudukan adalah kondisi yang berhubungan dengan perubahan keadaan kependudukan yang dapat berpengaruh dan dipengaruhi oleh keberhasilan pembangunan berkelanjutan.

Kualitas penduduk adalah kondisi penduduk dalam aspek fisik dan nonfisik yang meliputi derajat kesehatan, pendidikan, pekerjaan, produktivitas, tingkat sosial, ketahanan, kemandirian, kecerdasan, sebagai ukuran dasar untuk mengembangkan kemampuan dan menikmati kehidupan sebagai manusia yang bertaqwa, berbudaya, berkepribadian, berkebangsaan dan hidup layak. Undang-Undang Dasar Pasal 26 Tahun 1945, Penduduk adalah sekelompok warga Negara yang bertempat tinggal di wilayah tertentu yang wilayah tersebut dijadiakannya domisili atau wilayah sementara dan dapat juga untuk ditinggali secara menetap.

### **Administrasi Kependudukan**

Administrasi Kependudukan dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang 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. Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang di alami oleh penduduk Indonesia yang berada didalam atau luar wilayah Negara Kesatuan Negara Republik Indonesia (NKRI).

Untuk memeberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yag di alami oleh Penduduk Indonesia dan warna Negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan. Dokumen Kependudukan adalah Dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data kependudukan adalah data

perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pendataan Sipil. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas Pelaporan Peristiwa Kependudukan pendataan penduduk rentang Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya yang meliputi Pindah data, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting yang dialami penduduk di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Administrasi Kependudukan Menurut Mariati Rahman (2017:7) dalam arti sempit yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (Catat-mencatat, mengetik, menggandakan, surat-menyurat, dan sebagainya). Menurut Reksohadiprawiro dalam mariati Rahman (2017:7) administrasi berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antar satu fakta dengan fakta lainnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, 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. Dimana pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan.

Dokumen kependudukan adalah berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan publik dalam pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil. Secara umum administrasi kependudukan memiliki 2 (dua) fungsi, yaitu:

- a) Fungsi hukum, yaitu memberikan kepastian hukum, menjamin keadilan serta memberikan kesejahteraan kepada penduduk sesuai dengan martabat kemanusiaan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- b) Fungsi registrasi, memberikan pengakuan serta pengesahan status perdata seseorang dan membentuk data mikro bagi proses pembangunan, guna perumusan kebijakan yang berwawasan kependudukan (people centred development) .

Administrasi di artikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan Administrasi dalam organisasi tingkat apapun dapat di laksanakan dengan baik. Proses akan melaksanakan tiga fungsi utama yang berhubungan erat dengan tiga tingkatan umum dalam hirarki formal. Di tingkat atas yaitu fungsi pengarahan organisasi, terutama berkaitan dengan proses perencanaan jangka panjang dari suatu tujuan yang akan di capai. Di tingkat menengah, yaitu fungsi manajemen organisasi, terutama berkaitan dengan upaya mempertahankan organisasi sebagai suatu pekerjaan yang terus berlangsung lama, hal ini yang di perlukan oleh staf teknis atau profesional yang terlibat dalam proses produksi (Hasil). Di tingkat bawah adalah fungsi pengawasan. Dengan kontak langsung dengan pekerja-pekerja profesional dengan teknis, fungsi pengawasan mengarahkan penggunaan sumber-sumber serta menjalin agar kegiatan-kegiatan profesional dan teknis di laksanakan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Analisis**

Penelitian ini merupakan studi kasus dan berdasarkan sifat data maka jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif ini digunakan untuk memperoleh informasi yang aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, serta pengumpulan data dari lapangan melalui observasi dan wawancara untuk kemudian dianalisa dan menggambarkan cara kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa tahalupu kecamatan huamual belakang kabupaten seram bagian barat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pembahasan**

#### **Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Hal ini sesuai dengan wawancara penulis dengan Kepala Desa Tahalupu, Bapak A. D mengatakan bahwa:



“Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan atau dilaksanakan di Negeri/Desa Tahalupu sesuai dengan yang telah dicantumkan dalam tugas pemerintah Negeri/Desa seperti Pembuatan surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat pengantar Akte Kematian, Surat Keterangan Kurang mampu, Pencatatan Biodata Penduduk, Perubahan KTP, surat pengantar kehilangan KK, Surat keterangan pindah datang, surat keterangan pengangkatan dan pengesahan anak dan lain- lain ” (wawancara 02 Mei 2023) Berdasar hasil wawancara dengan sekretaris Negeri/Desa Tahalupu Bapak K. U mengatakan bahwa pegawai mengerjakan tugas/pekerjaan dengan baik sesuai tugas yang diberikan dan sesuai dengan peraturan menteri.

Disisi lain Kepala Desa juga mengatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Negeri/Desa Tahalupu sesuai yang telah dimuat dalam peraturan menteri.

Hal tersebut sesuai dengan wawancara penulis dengan Kaur Pemerintahan, Bapak T. D yang mengatakan bahwa :“Pelayanan administrasi kependudukan yang kami laksanakan atau kerjakan sesuai dengan yang telah disebutkan dalam peraturan Menteri” (wawancara 02 Mei 2023)

Hal tersebut juga sesuai dengan wawancara yang dilakukan penulis dengan Bagian Umum, Bapak E. N sebagai petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Negeri/Desa Tahalupu, yang mengatakan bahwa:

“Berdasarkan pelayanan yang sudah saya kerjakan selama ini, pelayanan yang ada di Negeri/Desa Tahalupu adalah pembuatan seputaran surat pengantar, keterangan dan lainnya hal itu juga sesuai dengan yang telah disebutkan dalam peraturan Menteri, tentang pelayanan administrasi kependudukan di Negeri/Desa” (wawancara 02 Mei 2023)

Penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat yang menerima atau merasakan pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Negeri/Desa Tahalupu, Bapak I. T 2023 yang mengatakan bahwa :

“Setahu saya pelayanan yang ada di Negeri/Desa yaitu tentang pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Surat pengantar Pembuatan KK, Surat Pengantar Akte Kematian yang mana saya sendiri juga pernah mengurus surat Pengantar Pembuatan KK tersebut dan lain sebagainya, tetapi yang menjadi masalah juga kami sendiri harus kepusat untuk mengurus kartu KK tersebut ” (wawancara 22 April 2023)

### **Pelayanan Administrasi Kependudukan di Negeri/Desa Tahalupu**

Prinsip-prinsip pelayanan yang dimaksud juga dapat kita lihat dalam Undang-Undang atau Keputusan Menteri. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, atau yang lebih jelasnya lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 terdapat beberapa prinsip pelayanan, adapun prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

#### **a. Kesederhanaan**

Prosedur atau proses pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, mudah dipahami, tidak berbelit-belit. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Desa Negeri/Desa Tahalupu, Bapak A. D yang mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang kami berikan baik bidang administrasi kependudukan maupun di bidang lain-Nya cepat, mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak berbelit-belit, meskipun ada di dapati pelayanan yang belum memuaskan oleh masyarakat mungkin dikarenakan ada kendala yang lain, tetapi untuk saat ini pelayanan yang kami berikan sudah cepat, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit” (wawancara 02 Mei 2023)

Berikut wawancara penulis dengan Sekretaris Desa informan peneliti yaitu Sekretaris Desa, Bapak K. U mengatakan bahwa : “Untuk saat ini menurut pengamatan saya pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pelaksana dan penyelenggara seperti kaur pelayanan sudah cepat, mudah, mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak berbelit-belit ” (wawancara 03 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Kaur Pemerintahan Negeri/Desa Tahalupu yang mengatakan bahwa : “Pelayanan yang kami berikan baik bidang administrasi kependudukan maupun di bidang lainnya Alhamdulillah mudah, cepat, mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak berbelit-belit, meskipun ada di dapati pelayanan yang belum memuaskan oleh masyarakat mungkin dikarenakan ada kendala yang lain, akan tetapi untuk saat ini pelayanan yang kami berikan Alhamdulillah sudah cepat, mudah, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit” (wawancara 02 Mei 2023)

Berikut wawancara yang penulis lakukan dengan pegawai Bagian Umum pelayanan, Bapak T. D mengatakan bahwa :

“Pelayanan administrasi yang kami berikan selama ini sudah cepat, mudah, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, mungkin ada juga yang didapati oleh masyarakat pelayanan yang berbelit-belit dan kurang cepat dikarenakan kadang-kadang saya tidak ada ditempat misalnya seperti saya kekota atau piru dan lain sebagainya” (wawancara 03 Mei 2023)

Disisi lain peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang merupakan pihak penerima pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara atau pelaksana pelayanan.

Berikut wawancara penulis dengan masyarakat Negeri/Desa Tahalupu, Ibu N. W yang mengatakan bahwa : “Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara atau pelaksana yang ada di Kantor Desa sudah cepat, mudah kami pahami dan tidak berbelit. Kami hanya mengatakan kepada pegawai pelayanannya keperluan kami dan hari itu juga surat atau keperluan yang kami butuhkan tersebut langsung selesai” (wawancara 17 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak I. T mengatakan bahwa : “Pada saat saya mengurus Surat Pengantar kartu Keluarga (KK) terlambat selesainya karena harus menunggu aparat desa yang bertugas dibidang tersebut datang padahal kita tahu sendiri file atau contoh surat tersebut biasanya sudah ada di komputer. Akan tetapi saya harus menunggu pihak yang bersangkutan datang terlebih dahulu padahal saya sangat memerlukan surat tersebut” (wawancara 22 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak S. U mengatakan bahwa : “Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara atau pelaksana yang diberikan saat ini masih berbelat-belit” (wawancara 22 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Ibu J. M beliau mengatakan bahwa : “Menurut saya tidak terlalu berbelat-belit, pada saat saya pergi ke kantor desa untuk melakukan surat keterangan mereka cepat meresponnya” (wawancara 22 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak K. U beliau mengatakan bahwa : “Menurut saya berbelat-belit untuk saat ini pemerinta desa melakukan pelayanan masih bersifat memihak sehingga kami yang bukan saudara atau keluarnya sangat sulit” (wawancara 19 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak A. D beliau mengatakan bahwa : “Menurut saya pelayanan yang diberikan masih berbelat-belit kami datang ke kantor, pelayanan yang berikan lama” (wawancara 23 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak R. J beliau mengatakan bahwa : “Menurut saya kurang berbelat-belit hanya saja kami datang untuk membut surat apapun kami menunggu cukup lama untuk membuat surat tersebut” (wawancara 20 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak A. N beliau mengatakan bahwa : “Untuk pelayanan menurut saya, tidak terlalu dipersulit atau berbelat-belit karena itu kepentingan masyarakat, yang dilakukan oleh pemerintah desa cukup baik” (wawancara 20 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak I. N beliau mengatakan bahwa : “Menurut saya cukup baik untuk saat ini ketika kita ke kantor untuk mengadu apa yang kita inginkan suda pasti dilayani dengan baik meski sedikit lama” (wawancara 22 April 2023)

Di samping itu penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat, Bapak I. T yang mengatakan bahwa : “Untuk kejelasan dan kepastian dalam pelayanan menurut saya tidak ada, karena kebanyakan pada saat kami ingin mengurus surat atau keperluan tersebut baru diberitahu oleh aparat desa tentang persyaratannya, begitupun disekitaran kantor Desa atau papan informasi tidak ada pemeberitahuan tentang persyaratan pengurusan surat dan lain sebagainya” (wawancara 22 April 2023)

### c. Kepastian waktu

Penyelesaiain pelayanan harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pihak pelaksana. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Desa, Bapak A. D mengatakan bahwa :

“Dari pengamatan yang kami lihat sepertinya penyelesaian keperluan masyarakat selalu selesai di hari tersebut juga kecuali kami tidak ada di tempat, jadi kemungkinan besar pegawai pelayanan meminta waktu agar surat tersebut dapat kami tanda tangan. Setelah kami tanda tangan maka pegawai pelayanan segera memberikan kepada masyarakat yang memerlukan tersebut, dari situ dapat kita lihat bahwa kepastian waktu pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan” (wawancara 02 Mei 2023)

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan Sekretaris Desa, Bapak K. U hasil wawancara tersebut mengatakan bahwa :

“Biasanya waktu penyelesaian keperluan masyarakat dapat kami selesaikan di hari itu juga kecuali pegawai dan Sekdes tidak ada di kantor jadi tidak ada tanda tangan, pegawai ataupun Sekdes maka kami meminta waktu kepada masyarakat dalam penyelesaian surat tersebut misalnya kami meminta waktu satu hari atau kami menyuruh untuk kembali besok pagi untuk mengambil surat tersebut dan besok surat tersebut sudah kami selesaikan serta sudah ditanda tangini oleh Kades maupun Sekdes. Intinya untuk saat ini kepastian waktu dalam pelayanannya sudah sesuai” (wawancara 03 Mei 2023)

Wawancara penulis pegawai/kaur Pemerintahan, Bapak E. N mengatakan bahwa : “Biasanya waktu yang kami butukan untuk penyelesaian keperluan masyarakat tidak lama bisa hari itupun bisa kami buat tergantung masyarakat yang memerlukan”(wawancara 02 Mei 2023)



Wawancara penulis pegawai bagian Umum, Bapak T. D mengatakan bahwa :“Kami sebagai pegawai selalu melayani masyarakat dengan tepat waktu biasanya tergantung masyarakat itu sendiri diabilnya kapan”( wawancara 02 Mei 2023)

#### **d. Akurasi**

Produk pelayanan publik diterima dengan sah, tepat dan benar. Hal ini dapat kita lihat dari hasil wawancara peneliti dengan pelaksana pelayanan maupun penerima layanan, adapun hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut :

Wawancara penulis dengan Kepala Desa, Bapak A. D yang mengatakan bahwa :“Dari hasil pengamatan saya pribadi sepertinya sudah diterima dengan tepat, sah dan benar hal itu terlihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan hasil pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat” (wawancara 02 Mei 2023)

Adapun penulis melakukan wawancara dengan Sekretaris Desa, Bapak K. U yang mengatakan bahwa : “Sepertinya produk pelayanan publik atau bentuk pelayanan yang telah kami luncurkan sudah diterima dengan sah, tepat dan benar dan ketepatan dan kemampuan aparat yang bertugas dibidang tersebut sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, meskipun ada beberapa pegawai belum terlalu paham dengan alat-alat yang ada, seperti kumputer dan lain sebagainya” (wawancara 03 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan kaur pemerintahan, Bapak E. N yang mengatakan bahwa :“Pelayanan yang kami berikan suda diterima dengan baik dan benar meski ada beberapa yang belum bisa menggunakan alat-alat, seperti kumputer” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan bagian Umum, Bapak T. D yang mengatakan bahwa :“Untuk masalah pelayanan kami lakukan dengan baik, dan benar sesuai yang kami bisa lakukan” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis lakukan dengan masyarakat, Bapak I. T mengatakan bahwa : “Bentuk atau produk pelayanan yang diberikan oleh aparat desa sepertinya sudah sesuai dengan yang kami inginkan meskipun masih ada didapati kurangnya kemampuan pihak aparat desa dalam memberikan pelayanan yang bagus, Seperti dalam terhambatnya waktu pembuatan surat yang delah disepakati bersama” (wawancara 22 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak S. U yang mengatakan bahwa :“Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat suda cukup baik, tepat dan benar” (wawancara 22 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak K. U yang mengatakan bahwa :“Menurut saya pelayanan yang diberikan suda baik dan benar untuk diterimah masyarakat meskipun ada sedikit kendala kita menunggu” (wawancara 19 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Ibu J. M yang mengatakan bahwa :“Menurut pelayanan yang dilakukan suda baik dan benar dalam melayani kami sebagai masyarakat” (wawancara 19 April 2023)

Wawancara penulis dengan (BPD), Bapak I. L yang mengatakan bahwa :“Kami sebagai anggota yang membantu dalam hal pelayanan juda suda pasti akan melakukan hal itu agar masyarakat bisa mendapatkan rasa aman dan tepat dalam pelayanan” (wawancara 02 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa akurasi atau produk pelayanan publik atau lebih tepatnya kemampuan seseorang untuk mengarahkan pelayanan publik kearah yang lebih bagus sudah diterima dengan sah dan benar oleh masyarakat. Meskipun terdapat kendala-kendala dalam menjalankan produk atau bentuk pelayanan publik tesebut akan tetapi sedikit tidaknya sudah mencapai tujuan yang diinginkan.

#### **e. Keamanan**

Pelayanan yang diberikan oleh pelaksana atau penyelenggara bersifat aman, nyaman dan dan di dasari oleh jaminan hukum. Dalam hal ini maka sesuai dengan wawanacara yang peneliti lakukan dengan Kepala Desa dan Sekeretaris Desa. Hasil wawancara tersebut menyebutkan sebagai berikut :

Wawancara penulis dengan Kepala Desa, Bapak A. D mengatakan bahwa :“Untuk saat ini bisa dikatakan pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat sudah pasti nyaman dan aman, hal itu dapat kita lihat ketika barang-barang masyarakat tertinggal di Kantor Desa tidak akan hilang meskipun besoknya sekalian mereka barang tersebut masih tetap ada sampai datang sendri untuk mengambil barang tersebut di kantor ini” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Sekretaris Desa, Bapak K. U mengatakan bahwa :“pelayanan yang diberikan selama ini sudah nyaman dan aman, hal itu dapat dilihat dari kurangnya komplain masyarakat terhadap kami pegawai yang ada dikantor ini”( wawancara 01 Mei 2023)

Pegawai pelayanan kaur pemerintahan, Bapak E. N juga mengatakan bahwa : “Pelayanan yang kami berikan sepertinya sudah aman dan masyarakat juga merasa nyaman dengan pelayanan yang kami berikan” (wawancara 02 mei 2023)

Wawancara penulis dengan pegawai pelayanan bagian umum, Bapak T. D juga mengatakan bahwa :“Pelayanan yang diberikan suda pasti aman dan nyaman yang diterima oleh masyarakat kami sebagai pegawai akan menjamin itu” (wawancara 02 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa tingkat keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Negeri/Desa Tahalupu sudah lumayan bagus. Begitupun dengan poin keamanan dalam prinsip-prinsip pelayanan sudah diterapkan oleh pihak penyelenggara atau pelaksana pelayanan yang ada di Negeri/Desa Tahalupu.

#### **f. Tanggung jawab**

Setiap yang telah ditunjuk sebagai penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik harus bertanggung jawab penuh atas penyelenggara dan penyelesaian tentang persoalan atau keluhan masyarakat. Hal ini dapat kita lihat dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan. Adapun hasil wawancaranya adalah sebagai berikut :

Wawancara penulis dengan Kepala Desa, Bapak A. D mengatakan bahwa :“Jika berbicara dari segi tanggung jawab menurut saya pribadi, pegawai pelayanan atau aparat yang lainnya sudah cukup bertanggung jawab atas wewenang atau kedudukan yang telah mereka lakukan” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Sekretaris Desa, Bapak K. U mengatakan bahwa : “Menurut saya aparat yang bertugas dibidang pelayanan sudah sangat bertanggung jawab meskipun belum maksimal, karena manusia tetap memiliki kekurangan itu yang harus kita pahami terlebih dahulu. Akan tetapi menurut saya aparat yang bertugas dibidang pelayanan atau lebih tepatnya kaur pemerintahan pelayanan sudah menunjukkan rasa tanggung jawabnya dengan baik” (wawancara 01 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Kaur pemerintahan Pelayanan, Bapak E. N mengatakan bahwa :“Ya saya selaku pegawai yang ditunjuk untuk melayani masyarakat harus bertanggung jawab, karena itu merupakan amanah yang telah diberikan kepada saya. Jadi saya harus bertanggung jawab ketika ada persoalan dan keluhan masyarakat tentang pelayanan administrasi” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan bagian Umum Pelayanan, T. D Bapak mengatakan bahwa :“Kami selaku pegawai ditunjuk untuk membantu/melayani masyarakat saya akan melakukan tanggung jawab suda di berikan kepada saya selaku membantu masyarakat dalam hal pelayanan” (wawancara 02 Mei 2023)

#### **g. Kelengkapan sarana dan prasarana**

Untuk mendapatkan hasil yang memuaskan misalnya di bidang pelayanan atau hal lainnya maka setidaknya di Kantor Desa sudah tersedia sarana dan prasarana kerja, misalnya peralatan kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini sebagaimana wawancara yang telah peneliti lakukan, adapun hasil wawancara yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut :

Wawancara penulis dengan Kepala Desa, Bapak A. D mengatakan bahwa :“Untuk saat ini sarana dan prasarana yang kita miliki masih sangat minim, apalagi seperti ruang tunggu kita belum mempunyai ruang tunggu khusus untuk masyarakat tetapi kita memanfaatkan ruang kerja aparat desa sebagai ruang tunggu untuk masyarakat” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Sekretaris Desa, Bapak K. U mengatakan bahwa :“Berbicara tentang sarana dan prasarana inilah yang menjadi faktor penghambat yang utama dalam pelaksanaan pelayanan, komputer untuk saat ini kita hanya mempunyai satu unit meskipun ada laptop tetapi laptopnya ada juga yang sudah rusak. Apalagi berbicara ruang tunggu, untuk saat ini kita belum mempunyai ruang tunggu khusus untuk masyarakat” (wawancara 03 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan kaur Pemerintahan, Bapak E. N mengatakan bahwa : “Sarana dan prasarana seperti komputer di tempat kita ini masih sangat kurang, kita hanya mempunyai satu unit komputer dan satu unit laptop. Sehingga dengan hal demikian untuk mengoptimalkan pelayanan kita sangat susah karena terkendala di bidang sarana dan prasarana. Untuk ruang tunggu kita juga belum mempunyai ruang tunggu yang khusus” ( wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan bagian Umum, Bapak T. D mengatakan bahwa :“Sarana dan prasarana seperti komputer di tempat kita ini masih sangat kurang, kita hanya mempunyai satu unit komputer dan satu unit laptop, sarana dan prasarana. Untuk ruang tunggu kita juga belum mempunyai ruang tunggu yang khusus” ( wawancara 02 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasaran yang ada di Kantor Desa Tahalupu dalam bidang pelayanan publik masih sangat belum memadai hal itu dapat kita lihat dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan. Dapat juga



dikatakan bahwa sarana dan prasarana yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Negeri/Desa Tahalupu.

#### **h. Kemudahan akses**

Tempat atau lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informatika dan informasi untuk mendapatkan pelayanan. Hal tersebut dapat kita lihat dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan, adapun wawancara tersebut adalah sebagai berikut :

Wawancara penulis dengan Kepala Desa, A. D mengatakan bahwa :“Untuk lokasi kita sangat mudah dijangkau dan posisi atau letak kantornya juga lumayan dekat dengan dusun-dusun yang ada di Negeri/Desa Tahalupu saat ini” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Sekretaris Desa, Bapak K. U mengatakan bahwa :“Lokasi atau posisi Kantor Desa sangat mudah dijangkau oleh masyarakat yang menginginkan keperluan di Kantor Desa, akan tetapi untuk saat ini ketika masyarakat menginginkan surat keterangan dan lainnya tidak mengajukannya lewat teknologi informasi seperti ponsel dan sebagainya akan tetapi masyarakat harus datang langsung ke Kantor” (wawancara 03 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Kaur Pemerintahan, Bapak E. N mengatakan bahwa :“Mengenai posisi kantor atau lokasi sangat mudah dijangkau akan tetapi jika menginginkan surat keterangan maupun surat pengantar belum bisa menggunakan aplikasi atau sebagainya tetap harus datang langsung ke Kantor Desa” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Kaur Bagian Umum, Bapak T. D Pelayanan mengatakan bahwa :“Mengenai lokasi sangat mudah dijangkau akan tetapi jika menginginkan surat keterangan maupun surat pengantar belum bisa menggunakan aplikasi atau sebagainya tetap harus datang langsung ke Kantor Desa” (wawancara 02 Mei 2023)

Adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat, Bapak I. T mengatakan bahwa : “Posisi Kantor Desa dan lokasinya sangat mudah untuk kami jangkau meskipun dengan berjalan kaki juga bisa pergi ke Kantor Desa Tahalupu untuk mengurus surat. Akan tetapi untuk saat ini kami belum bisa mengajukan pembuatan surat lewat aplikasi atau lain sebagainya, kami harus mendatangi langsung kantor Desa” (wawancara 22 April 2023)

#### **i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan**

Pemberian layanan harus bersifat sopan, santun, disiplin dan ramah. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan, adapun hasil wawancara adalah sebagai berikut :

Wawancara penulis dengan kepala Desa, Bapak A. D mengatakan bahwa :“Aparat Desa untuk saat ini sudah lumayan disiplin dan sikap yang diberikan kepada masyarakat juga sudah sopan dan ramah untuk itu pelayanan berjalan dengan baik” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Sekretaris Desa, Bapak K. U mengatakan bahwa :“Menurut pengamatan saya pribadi sikap kesopanan dan keramahan maupun kedisiplinan pihak pelaksana pelayanan publik sudah lumayan bagus dan cukup baik” pada tanggal 03 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Kaur Pemerintahan, Bapak E. N mengatakan bahwa : “Jika tidak ada kendala dan keperluan mendesak maka saya selalu ada di kantor pada waktu yang telah di tentukan, selain itu kita sebagai pelayan masyarakat tentu harus memiliki sikap sopan dan ramah kepada masyarakat yang mau melakukan pelayanan” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Bagian Umum, Bapak T. D Pelayanan mengatakan bahwa :“Kami selalu ada di kantor desa kalau tidak ada keperluan lain, selain kami juga sopan dan ramah terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan” (wawancara 02 Mei 2023)

Adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat, Bapak I. T mengatakan bahwa : “Kedisiplinan, untuk saat ini yang saya lihat belum terlalu disiplin karena setiap kita datang ke kantor untuk membuat surat kita harus menunggu mereka yang membuat surat itu datang baru bisa kami dilayani, untuk kesopanan dan keramahan sudah cukup baik untuk melayani kami yang datang ke kantor” (wawancara 22 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Ibu S. D mengatakan bahwa : “Kedisiplinan, cukup baik, kita datang mereka sudah ada di kantor kesopanan dan keramahan sudah baik menurut saya” (wawancara 23 April 2023). Wawancara penulis dengan masyarakat, Ibu N. W yang mengatakan bahwa :“Kedisiplinan, sudah disiplin ketika kita ke kantor mereka selalu ada di tempat, kesopanan dan keramahan mereka sangat sopan dan ramah dalam hal pelayanan” (wawancara 17 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak K. U yang mengatakan bahwa :“Kedisiplinan, menurut saya cukup disiplin, kesopanan dan keramahan saat melayani masyarakat cukup baik ” (wawancara 19 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Ibu J. M yang mengatakan bahwa :“Menurut saya untuk kedisiplinan, lumayan disiplin, menggotupun juga dengan kesopanan dan keramahan mera saat sopan ramah kepada kami” (wawancara 19 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak A. D yang mengatakan bahwa :“Untuk kedisiplinan, menurut saya cukup baik dalam melakukan pelayanan, dan kesopanan dan keramahan juga mereka selalu ramah dan sopan kepada kami yang datang ke kantor” (wawancara 23 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak S. D yang mengatakan bahwa :“Kedisiplinan pegawai cukup baik untuk saat ini ketika saya ke kantor desa untuk membuat surat apapun itu mereka selalu ada ditempat”(wawancara 23 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak R. J yang mengatakan bahwa :“Untuk Kedisiplinan, sendiri menurut saya belum terlalu baik mereka sering terlambat datang kekantor sehingga kami harus menunggu yang bersangkutan, kesopanan dan keramahan suda cukup baik dalam hal pelayanan” (wawancara 20 April 2023)

Wawancara penulis dengan (BPD), Bapak A. H mengatakan bahwa :“Kedisiplinan kami selalu usahakan datang tepat waktu agar masyarakatpun tidak terlalu menunggu, kesopanan dan keramahan kami selalu terapkan itu akar masyarakat merasa nyaman” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan (BPD), Bapak I. L mengatakan bahwa :“Kedisiplinan kami selalu datang tepat waktu, kecuali ada hal tidak bisa kami tinggalkan, kesopanan dan keramahan kami selalu bersipat seperti itu agar masyarakat merasa aman dan nyaman” (wawancara 02 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yang telah ditampilkan oleh pihak penyelenggara atau pelaksana kepada masyarakat yang memiliki keperluan sudah bagus, meskipun ada empat dari masyarakat mengatakan bahwa pihak pelaksana masih ada yang belum disiplin.

#### **j. Kenyamanan**

Perkarangan atau lingkungan pelayanan harus teratur, tertib dan nyaman, bersih, rapi dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat ibadah, tempat parkir, toilet dan lain sebagainya. Hal ini dapat kita lihat dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan pihak pelaksana dan masyarakat, adapun wawancara tersebut adalah sebagai berikut :

Wawancara penulis dengan Kepala Desa, Bapak A. D mengatakan bahwa :“Perkarangan atau lingkungan yang kami miliki teratur, tertib, nyaman, bersih, rapi dan sehat, akan tetapi fasilitas pendukung seperti tempat ibadah, dan lain-lain belum ada Untuk toilet bisa dipakai toilet yang ada di kantor” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Sekretaris Desa, Bapak K. U mengatakan bahwa :“Untuk lingkungan sudah teratur, tertib, nyaman rapi dan bersih akan tetapi fasilitas pendukung seperti yang disebutkan belum ada kecuali toilet, karena toilet bisa dipakai toilet yang ada disini” (wawancara 03 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Kaur Pemerintahan, Bapak E. N mengatakan bahwa : “Sepertinya lingkungan yang ada disini sudah teratur, tertib, rapi, nyaman dan bersih akan tetapi sayangnya fasilitas pendukung seperti tempat ibadah, parkir belum ada kecuali toilet yang ada” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan bagian Umum, Bapak E. N mengatakan bahwa :“Lingkungan yang ada disini sudah teratur, tertib, rapi, nyaman dan bersih akan tetapi sayangnya fasilitas pendukung seperti tempat ibadah, parkir belum ada kecuali toilet yang suda ada” (wawancara 02 Mei 2023)

Adapun hasil wawancara penulis dengan masyarakat Negeri/Desa Tahalupu, Bapak I. T mengatakan bahwa : “Pada saat kami ke Kantor Desa yang tujuannya untuk mendapatkan pelayanan kami melihat perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut teratur, tertib, nyaman, bersih dan rapi tetapi untuk fasilitas seperti tempat ibadah, parkir belum ada. Begitupun ketika kami ingin buang air besar atau kecil kami masih menggunakan toilet yang ada di Kantor toilet khusus untuk masyarakat seperti ini belum ada” (wawancara 22 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak S. U mengatakan bahwa : “Saat kita datang ke kantor untuk mendapat pelayanan saya meliha perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut teratur, tertib, nyaman, bersih dan rapi tetapi untuk fasilitas seperti tempat ibadah, parkir belum ada, ” (wawancara 22 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Ibu S. D mengatakan bahwa : “Perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut teratur, tertib, nyaman, bersih dan rapi tetapi untuk fasilitas seperti tempat ibadah, parkir belum ada.” (wawancara 23 April 2023)

Wawancara penulis dengan Masyarakat, Bapak K. U mengatakan bahwa : “Menurut saya perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut teratur, tertib, nyaman, bersih dan rapi.” (wawancara 19 April 2023)



Wawancara penulis dengan masyarakat, Ibu N. W yang mengatakan bahwa :“Menurut saya perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut cukup teratur, tertib, nyaman, bersih” (wawancara 17 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak A. D yang mengatakan bahwa :“Untuk perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut menurut saya teratur, tertib, nyaman, bersih dan rapi tetapi untuk fasilitas mungkin toilet” (wawancara 23 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Ibu J. M yang mengatakan bahwa :“Untuk perkarangan atau lingkungan yang ditempat tersebut teratur, bersih, cukup rapi, tertib, dan nyaman” (wawancara 19 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak R. J yang mengatakan bahwa :“Untuk perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut teratur, tertib, nyaman dan bersih.” (wawancara 20 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak A. N yang mengatakan bahwa :“Saat kami ke kantor untuk membuat surat yang kami perlukan. Perkarangan atau lingkungan yang ditempat tersebut teratur dan tertib” (wawancara 20 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak I. N yang mengatakan bahwa :“Perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut teratur, tertib, nyaman, bersih dan rapi menurut saya” (wawancara 22 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak A. U yang mengatakan bahwa :“Menurut saya perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut teratur, tertib, nyaman, bersih dan rapi senang di lihat.” (wawancara 25 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak A. U yang mengatakan bahwa :“Menurut saya perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut teratur, tertib, bersih dan rapi tetapi” (wawancara 26 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak A. M yang mengatakan bahwa :“Perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut teratur, tertib, nyaman, rapi dan bersih” (wawancara 27 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak K. H yang mengatakan bahwa :“Menurut saya perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut cukup rapi dan jugah bersuh nyaman” (wawancara 30 April 2023)

Wawancara penulis dengan (BPD), Bapak A. H mengatakan bahwa :“Perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut teratur, tertib, nyaman, bersih dan rapi tetapi kami selalu berikan nyamanan kepada masyarakat ” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan (BPD), Bapak I. L mengatakan bahwa :“Untuk perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut teratur, tertib, nyaman, rapi tetapi untuk fasilitas seperti tempat ibadah, parkir belum ada kami selalu menjaga lingkungan agar selalu bersih” (wawancara 02 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah merasakan kenyamanan dibidang lingkungan dan perkarangan meskipun fasilitas pendukung seperti tempat ibadah, tempat parkir dan toilet khusus untuk masyarakat belum ada. Akan tetapi setidaknya poin prinsip pelayanan sudah terpenuhi.

### **Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seran Bagian Barat.**

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan di Negeri/Desa Tahalupu, berikut beberapa faktor penghambat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Negeri/Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seran Bagian Barat adalah sebagai berikut:

#### **a. Sarana dan prasarana**

Faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di Negeri/Desa Tahalupu yaitu mengenai sarana dan prasarana. Yang mana di Kantor Desa Tahalupu, masih kurangnya komputer sehingga menyulitkan Pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Begitupun dengan belum tersedianya ruang tunggu dan tempat parkir.

Wawancara penulis dengan Kepala Desa, Bapak A. D mengatakan bahwa : “Untuk saat ini sarana dan prasarana yang kita miliki masih sangat minim, apalagi seperti ruang tunggu kita belum mempunyai ruang tunggu khusus untuk masyarakat tetapi kita memanfaatkan ruang kerja aparat desa sebagai ruang tunggu untuk masyarakat” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Sekretaris Desa, Bapak K. U mengatakan bahwa :“Berbicara tentang sarana dan prasarana inilah yang menjadi faktor penghambat yang utama dalam pelaksanaan pelayanan, komputer untuk saat ini kita hanya mempunyai satu unit meskipun ada laptop tetapi

laptopnya ada juga yang sudah rusak. Apalagi berbicara ruang tunggu, untuk saat ini kita belum mempunyai ruang tunggu khusus untuk masyarakat” (wawancara 03 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Kaur Pemerintahan, Bapak E. N mengatakan bahwa : “Sarana dan prasarana seperti komputer di tempat kita ini masih sangat kurang, kita hanya mempunyai satu unit komputer dan dua unit laptop tetapi laptop yang masih bisa dipakai hanya satu. Sehingga dengan hal demikian untuk mengoptimalkan pelayanan kita sangat susah karena terkendala di bidang sarana dan prasarana. Untuk ruang tunggu kita juga belum mempunyai ruang tunggu yang khusus” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan bagian Umum, Bapak T. D mengatakan bahwa :“Sarana dan prasarana seperti komputer di tempat kita ini masih sangat kurang, kita hanya mempunyai satu unit komputer dan dua unit laptop tetapi laptop yang masih bisa dipakai hanya satu” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan (BPD), Bapak I. L yang mengatakan bahwa :“Kami sebagai pegawai yang membantu dalam hal pelayanan juga merasakan hal itu terkait sarana dan prasarana yang saat kurang lengkap tapi kami tetap memberikan yang baik untuk masyarakat” (wawancara 02 Mei 2023)

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Negeri/Desa Tahalupu yaitu faktor dibidang sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diinginkan.

b. Aparat Desa yang belum bisa menguasai Komputer atau Gagap teknologi (GAPTEK)

Di samping itu, penyebab lain dari belum bagusnya pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Negeri/Desa Tahalupu, yaitu masih adanya pegawai yang belum bisa menguasai komputer sehingga hal tersebut menjadi kendala terlambatnya selesai kebutuhan masyarakat.

Sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan kepala desa, Bapak A. D mengatakan bahwa :“Untuk mengoperasionalkan kumputer pegawai disinipun ada beberapa yang tidak bisa mengoperasionalkan kumputer dengan baik termaksud saya sendiri belum bisa menggunakan kumputer dengan baik dan benar”(wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan sekretaris desa, Bapak K. U mengatakan bahwa :“Memang betul ada beberapa dari kami yang tidak bisa mengoperasionalkan kumputer kumputer dengan baik disamping kami juga mengusahakan melayani masyarakat dengan baik” (wawancara 03 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Kaur Pemerintahan, Bapak E. N mengatakan bahwa :“Untuk beberapa pegawai yang disini sebagian besar dari kami belum bisa mengoperasionalkan kumputer dengan baik”(wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Bagian Umum, Bapak T. D mengatakan bahwa :“Untuk saat ini memang kami masih merasah kesusahan karena beberapa dari kami belum bisa mengoperasionalkan kumputer kumputer dengan baik sehingga kami merasa sedikit kesulitan dalam hal pelayanan”(wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Bapak I. T mengatakan bahwa : “Pada saat saya mengurus surat pengantar pembuatan KTP terlambat selesai, karena harus menunggu pegawai yang bertugas dibidang tersebut datang, padahal pegawai yang lain ada di tempat akan tetapi pegawai yang ada di Kantor tidak bisa mengoperasikan komputer” (wawancara 20 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Ibu S. D yang mana hasil penelitian tersebut mengatakan bahwa : “Pada saat kami datang ke Kantor Desa untuk mengurus surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan lain-lain. Kami harus menunggu pegawai yang bersangkutan datang” (wawancara 23 April 2023)

Wawancara penulis dengan Masyarakat, Bapak S. U mengatakan bahwa : “Pada saat saya datang ke kantor desa untuk membuat surat pengantar Kartu Keluarga (KK) saya harus menunggu pegawai yang bersangkutan baru bisa dilayani” (wawancara 27 April 2023)

Wawancara penulis dengan Kaur Pemerintahan, Bapak E. N yang mengatakan bahwa :“Untuk saat ini masih ada beberapa pegawai yang belum menguasai komputer dengan baik” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Bagian Umum, Bapak T. D yang mengatakan bahwa :“Saat ini sebagian dari kami belum ada yang menguasai kumputer dengan baik” (wawancara 02 Mei 2023)

Dari hasil wawancara diatas maka dapat peneliti simpulkan bahwa di dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Negeri/Desa Tahalupu, masih di dapati aparat desa yang belum bisa menguasai komputer dan lain-lainnya sehingga membuat pelayanan yang diberikan menjadi terhambat. Misalnya seperti harus menunggu aparat yang bersangkutan terlebih dahulu datang barulah bisa dipenuhi kebutuhan atau keperluan masyarakat.



c. Masih ada pegawai yang belum disiplin

Untuk kedisiplinan seperti aparat yang bertugas dibidang pelayanan memang belum disiplin, akan tetapi kita juga harus memahami hal tersebut mungkin saja pihak penyelenggara atau pelaksana mempunyai kendala atau keperluan mendesak sehingga mereka tidak ada ditempat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Wawancara penulis dengan kepalah Desa, Bapak A. D mengatakan bahwa :“Aparat Desa untuk saat ini sudah lumayan disiplin dan sikap yang diberikan kepada masyarakat juga sudah sopan dan ramah untuk itu pelayanan berjalan dengan baik” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Sekretaris Desa, Bapak K. U mengatakan bahwa :“Menurut pengamatan saya pribadi sikap kesopanan dan keramahan maupun kedisiplinan pihak pelaksana pelayanan publik sudah lumayan bagus dan cukup baik” pada tanggal 03 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Kaur Pemerintahan, Bapak E. N mengatakan bahwa : “Jika tidak ada kendala dan keperluan mendesak maka saya selalu ada di kantor pada waktu yang telah di tentukan, selain itu kita sebagai pelayan masyarakat tentu harus memiliki sikap sopan dan ramah kepada masyarakat yang mau melakukan pelayanan” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Bagian Umum, Bapak T. D Pelayanan mengatakan bahwa :“Kami selalu ada dikantor desa kalau tidak ada keperluan lain, selain kami jua sopan dan ramah terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan” (wawancara 02 Mei 2023)

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat, Ibu S. D yang mana beliau menyebutkan bahwa : “Masih ada aparat yang belum disiplin contoh ketika saya menginginkan surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KK), pihak bersangkutan tidak ada di tempat sehingga saya harus menunggu” (wawancara 23 April 2023)

Adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat, Bapak I. T mengatakan bahwa : “Kedisiplinan, untuk saat ini yang saya lihat belum terlalu disiplin karena setiap kita datang kekantor untuk membuat surat kita harus menunggu mereka yang membuat surat itu datang baru bisa kami di layani, untuk kesopanan dan keramahan suda cukup baik untuk melayani kami yang datang ke kantor” (wawancara 22 April 2023)

Wawancara penulis dengan masyarakat, Ibu S. D mengatakan bahwa : “Kedisiplinan, cukup baik, kita datang mereka suda ada dikantor kesopanan dan keramahan suda baik menurut saya” (wawancara 23 April 2023)

Wawancara penulis dengan Masyarakat, Bapak S. U mengatakan bahwa : “Kedisiplinan, saat kurang baik mereka jarang kekantor sehingga urusan kamipun terkendala, kesopanan dan keramahan suda cukup baik yang saya lihat” (wawancara 22 April 2023)

Wawancara penulis dengan Kaur Umum, Bapak T. D mengatakan bahwa :“Masala kdisiplinan terkadang kami kurang tepat waktu karena ada satu dan lain hal yang tidak bisa kami tinggalkan” (wawancara 02 Mei 2023)

Dari pernyataan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa masih ada aparat desa yang belum disiplin. Dikarenakan mungkin ada keperluan misalnya seperti menghadiri acara pesta pernikahan, acara rapat di Kantor Camat dan lain sebagainya sehingga aparat yang ada di Kantor Desa Tahalupu masih belum bisa menerapkan tingkat kedisiplinan yang bagus.

d. Tidak adanya Standard Operasional Pelayanan (SOP)

Di Kantor Desa Tahalupu belum mempunyai standard operasional pelayanan yang tertulis. Hal itu sesuai dengan hasil wawancara yang telah penulis lakukan sebagai berikut:

Wawancara penulis dengan Kepala Desa, Bapak A. D mengatakan bahwa : “Berbicara tentang Standar Operasional Pelayanan (SOP) pelayanan untuk saat ini kami belum membuat atau memajukan standard operasional pelayanan yang tertulis” (wawancara 02 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan Sekretaris Desa, K. U mengatakan bahwa:“Untuk standard operasional pelayanan yang tertulis belum kami pajangkan disini” (wawancara 03 Mei 2023)

Wawancara penulis dengan kaur Pemerintahan, Bapak E. N mengatakan bahwa : “Standard Operasional Pelayanan (SOP) yang tertulis untuk saat ini belum kami buat lagi, akan tetapi kami mengacu pada SOP yang sudah dibuat oleh pemerintah” (wawancara 02 Mei 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum ada Standard Operasional Pelayanan (SOP) yang tertulis di Kantor Desa Tahalupu, meskipun Pegawai pelayanannya menyebutkan tetap mengikuti SOP yang telah ada, menurut penulis sendiri itu belum sesuai. Setidaknya harus dibuat SOP dalam melayani masyarakat agar semua aparat Desa dan masyarakat bisa mengetahuinya dan mendapatkan pelayanan seperti yang diinginkan.

### Reduksi/Penyederhanaan Data

Dari semua hasil wawancara penulis dan informan yang dapat penulis kumpulkan yang menjadi salah satu kendala, yang dihadapi dari pelaksanaan Kepala Desa dalam pelayanan publik terkait dengan rendahnya tingkat pendidikan para pemerintah desa yang sebagian besar lulusan SD/SMP. Sehingga tugas yang diperoleh dari jabatannya baik sebagai Kepala Desa, Sekretaris Desa, bendahara desa dan aparatur lainnya hanya dikerjakan sesuai kemampuan yang ada dan pengetahuan seadaanya pula. Oleh sebab itu masih banyak tugas-tugas kurang berjalan dengan baik. Kemudian kurangnya kesadaran dari aparatur desa untuk meningkatkan kedisiplinan. Sehingga menghambat bahkan mengganggu proses pelayanan administrasi yang ada.

#### Hasil Pelayanan

##### a. Kesederhanaan

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, dengan pihak penyelenggara atau pelaksana dan masyarakat sebagai pihak penerima layanan 20 orang informan, 16 orang informan mengatakan bawah cukup baik, dan 4 orang informan mengatakan bahwa kurang baik, dapat disimpulkan bahwa 40% pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara di bidang administrasi kependudukan di Negeri/Desa sudah lumayan bagus, hanya saja dari 20 orang informan 4 orang masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan masih lama dan berbelit- belit.

##### b. Kejelasan

Berdasarkan hasil wawancara diatas, 20 orang informan, 7 orang mengatakan bahwa cukup baik, dan 13 orang informan mengatakan bahwa bekum terlalu baik. Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa penyelenggara atau pelaksana pelayanan administrasi di Negeri/Desa Tahalupu 20% belum menerapkan prinsip pelayanan di poin kedua tentang kejelasan dan kepastian, dikarenakan pihak pelaksana belum menempekan dan memberitahukan persyaratan-persyaratan dalam mengurus surat pengantar maupun surat keterangan.

##### c. Kepastian Waktu

Akan tetapi juga terdapat masyarakat yang merasakan bahwa penyelesaian surat yang diinginkannya terlambat selesai seperti yang telah peneliti sebutkan diatas, karena harus menunggu pegawai pelayanan tersebut tiba ditempat. Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan, dari 20 informan 14 orang informan mengatakan cukup baik dan 6 orang informan mengatakan kurang baik, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelaksana dan penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan di Negeri/Desa Tahalupu, 30% sudah lumayan bagus dan sudah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang telah disebutkan diatas meskipun masih ada terdapat masyarakat yang belum merasa puas tentang pelayanan yang diberikan oleh aparat desa atau pelaksana, mungkin kendala yang terjadi sehingga pihak pelaksana tidak dapat meyelesaikan kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat tersebut.

##### d. Akurasi

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa akurasi atau produk pelayanan publik atau lebih tepatnya kemampuan seseorang untuk mengarahkan pelayanan publik kearah yang lebih bagus sudah diterima dengan sah dan benar oleh masyarakat. Dari 20 orang informan, 18 orang informan mengatakan bahwa cukup baik dan 2 orang informan mengatakan bahwa kurang baik. Artinya 40% pelayanan yang di berikan cukup memuaskan. Meskipun terdapat kendala-kendala dalam menjalankan produk atau bentuk pelayanan publik tersebut akan tetapi sedikit tidaknya sudah mencapai tujuan yang diinginkan.

##### e. Keaman

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan dari 20 orang informan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Negeri/Desa Tahalupu 50% sudah lumayan bagus. Begitupun dengan poin keamanan dalam prinsip-prinsip pelayanan sudah diterapkan oleh pihak penyelenggara atau pelaksana pelayanan yang ada di Neger/Desa Tahalupu.

##### f. Tanggung Jawab

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di atas, dari 20 orang informan 19 mengatakan bahwa cukup baik dan 1 orang informan mengatakan kurang baik, maka dapat peneliti simpulkan bahwa tingkat tanggung jawab 40% pihak pelayanan sudah lumayan bagus, meskipun ada disebutkan diatas belum maksimal. Akan tetapi intinya pelaksana pelayanan administrasi kependudukan sudah menerapkan prinsip pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

##### g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan, dari 20 orang informan 4 orang informan mengatakan bahwa cukup baik dan 16 orang informan mengatakan kurang baik. Maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasaran yang ada di Kantor Desa Tahalupu dalam bidang pelayanan



publik 20% masih sangat belum memadai hal itu dapat kita lihat dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan. Dapat juga dikatakan bahwa sarana dan prasarana yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Negeri/Desa Tahalupu.

h. Kemudahan Akses

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dari 20 orang informan, 17 orang informan mengatakan bahwa cukup baik dan 3 orang informan mengatakan bahwa kurang baik. Maka dapat disimpulkan bahwa, 40% lokasi atau posisi Kantor Desa Tahalupu sangat mudah dijangkau oleh masyarakat yang menginginkan pelayanan mungkin dari beberapa dusun yang ada. Akses yang diperlukan masih minim misalnya kendaraan, terkendala cuaca dan lain-lain. Hal itu dapat dilihat ketika masyarakat ingin datang ke Kantor Desa bisa dengan berjalan kaki.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yang telah ditampilkan oleh pihak penyelenggara atau pelaksana kepada masyarakat yang memiliki keperluan sudah bagus, dari 20 orang informan, 16 orang informan mengatakan sudah cukup baik dan 4 orang informan mengatakan kurang baik. Artinya 40% suda baik, meskipun ada empat dari masyarakat mengatakan bahwa pihak pelaksana masih ada yang belum disiplin.

j. Kenyamanan

Berdasarkan hasil wawancara diatas dari 20 orang informan mengatakan bahwa suda cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah 50% merasakan kenyamanan dibidang lingkungan dan perkarangan meskipun fasilitas pendukung seperti tempat ibadah, tempat parkir dan toilet khusus untuk masyarakat belum ada. Akan tetapi setidaknya poin prinsip pelayanan sudah terpenuhi.

k. Aparat Desa yang belum bisa menguasai Komputer atau Gagap teknologi (GAPTEK)

Dari hasil wawancara diatas 20 orang informan mengatakan bahwa kurang bagai. Maka dapat peneliti simpulkan bahwa 40% didalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Negeri/Desa Tahalupu, masih didapati aparatur desa yang belum bisa menguasai komputer dan lain-lainnya sehingga membuat pelayanan yang diberikan menjadi terhambat. Misalnya seperti harus menunggu aparat yang bersangkutan terlebih dahulu datang barulah bisa dipenuhi kebutuhan atau keperluan masyarakat.

l. Masih ada pegawai yang belum disiplin

Dari pernyataan diatas, 20 orang informan, 13 orang informan mengatakan bahwa cukup baik dan 7 orang informan mengatakan bahwa kurang baik, dapat peneliti simpulkan bahwa masih ada aparatur desa yang belum disiplin. Dikarenakan mungkin ada keperluan misalnya seperti menghadiri acara pesta pernikahan, acara rapat di Kantor Camat dan lain sebagainya sehingga aparat yang ada di Kantor Desa Tahalupu, 30% masih belum bisa menerapkan tingkat kedisiplinan yang bagus.

m. Tidak adanya Standard Operasional Pelayanan (SOP)

Dari hasil wawancara diatas, 20 orang informan mengatakan bahwa kurang baik. Maka dapat peneliti simpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum ada Standard Operasional Pelayanan (SOP) yang tertulis di Kantor Desa Tahalupu, meskipun Pegawai pelayanannya menyebutkan tetap mengikuti SOP yang telah ada, menurut penulis sendiri itu belum sesuai. Setidaknya harus dibuat SOP dalam melayani masyarakat agar semua aparatur Desa dan masyarakat bisa mengetahuinya dan mendapatkan pelayanan seperti yang diinginkan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di Negeri/Desa Tahalupu, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pelaksana atau penyelenggara yang ada di Negeri/Desa Tahalupu sudah lumayan baik dan sudah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang di muat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, meskipun ada beberapa poin prinsip pelayanan yang belum dapat direalisasikan oleh Aparatur Desa misalnya seperti poin kejelasan dan kepastian, sarana dan prasarana dan kedisiplinan. Akan tetapi, setidaknya beberapa poin sudah diterapkan dengan baik misalnya seperti kesederhanaan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab kemudahan akses dan kenyamanan walaupun di dalamnya masih ada masyarakat yang belum merasa puas.

Disamping itu faktor sarana dan prasarana juga menjadi faktor utama dalam pelayanan administrasi kependudukan yang ada di gampong Keumumu Hulu, misalnya seperti komputer dan sarana prasarana pendukung lainnya. Disisi lain, masih didapati pegawai yang belum bisa mengoperasikan komputer, dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan belum adanya Standard Operasional Pelayanan (SOP) akan tetapi mereka mengikuti SOP yang telah diatur oleh pemerintah.

## Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Aparatur Desa yang ada di Negeri/Desa Tahalupu harus lebih meningkatkan kedisiplinan dengan tidak menghadiri acara pesta pernikahan pada jam kerja terkecuali menghadiri rapat di Kecamatan dan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah.
2. Pelayanan yang telah diberikan oleh Aparatur Desa sudah lumayan bagus. Akan tetapi, jika Standard Operasional Pelayanan (SOP) ada dan secara tuntas merealisasikan prinsip pelayanan maka pasti akan mendapatkan pelayanan yang lebih bagus lagi.
3. Dari segi sarana dan prasarana pihak Aparatur Desa atau lebih tepatnya pimpinan yang ada di Kantor Desa Negeri/Desa Tahalupu, harus menambah lagi jumlah unit komputer karena dengan adanya penambahan komputer maka untuk melayani keperluan masyarakat bisa di khususkan satu unit komputer sehingga tidak mengganggu pekerjaan pegawai yang lain.
4. Selain itu fasilitas pendukung lain seperti ruang tunggu, tempat parkir dan toilet juga harus dipikirkan oleh Aparatur Desa karena itu juga merupakan kebutuhan yang diperlukan masyarakat pada saat datang ke Kantor Desa untuk mengurus keperluannya.
5. Masyarakat harus Peka dan paham akan hak dan kewajiban sebagai masyarakat, Sehingga dapat menuntut aparat desa untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan pasal 23 tentang pengelolaan sarana-prasarana, pelayanan dan fasilitas pelayanan publik sehingga proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan semestinya, dan untuk kepala desa sendiri jangan memila-mila dalam hal pelayanan harus disamaratakan agar masyarakat merasa puas akan hak yang mereka dapatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fitzsimmons, (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. Third Edition. Singapore: McGrawHill Book Co
- George R. Terry, dkk (2005). *Prinsip-prinsip Manajemen*, Jakarta : Bumi Askara.
- Gie, The Liang, 2007. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Indrawan, R. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, dan Campuran* Bandung.
- Julianta, Dadang. 2005, *peningkatan kapasitas pemerintah daerah dalam pelayanan publik, pembaruan: Yogyakarta*
- Mariati, R. Sobirin. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makasar : CV.Sah Media
- Moenir. 1992, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara:
- Muhammad. 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Edited by M. Alfisyahrin. Jakarta.
- Mariati, Rahman, Sobirin (2017) *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV . Sah Media.
- Siagian, P Sondang(2019). *Filsafat Administrasi*, Jakarta : Bumi Askara.
- Sinambela dkk,2006. *Reformasi pelayanan publik Jakarta : Bumi Aksara*.
- Soerjono, Soekanto, 2015, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Sutarto, (2009). *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta:UGM press, 138-139
- Thomas Robert Malthus. *An Essay on the Principle Population*. London: J. Johnson.
- Tjiptono. (2004) *Manajemen Jasa, Edisi Pratama*, Yogyakarta
- Waldo 2011, *Pengantar studi public administrasi*. Jakarta Bumi Aksara.
- Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 5, Hal. 962-971
- Jurnal luS | Vol III | Nomor 8 | Agustus; 2015*
- Rhyatokotua. *Faktor-Faktor yang Menentukan Kinerja Pelayanan Publik Bidang Pendaftaran Penduduk* <https://www.slideshare.net/rhyatokotua/unud-2421071384042bab-iii>. Diakses pada 30 Juli 2017. 62
- Peraturan Bupati Nomor 54 Tahun 2016 tentang *Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar*.
- Register: *Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, Juli 2016, Volume 2, Nomor 2 <http://www.journal.unipdu.ac.id/index.php/register/article/view/547>
- Peraturan pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang pelaksanaan UU 23 Tahun 2006 diakses pada tanggal 24/08/2021
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. Pasal 21.
- Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang *Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495)*.