

SKRIPSI
STUDI PELAYANAN ADMINISTRASI
DIDESA GUNUNG SERIANG KECAMATAN TANJUNG SELOR
KABUPATEN BULUNGAN



PROPOSAL
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Disusun Oleh :
SABARIAH PERMATA SARI
NPM. 202151015

PROGRAM STUDI FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS KALTARA
TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada hakikatnya setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karena setiap manusia yang hidup di muka bumi ini pasti akan memerlukan pelayanan. Disamping itu, masyarakat yang pernah merasakan pelayanan, setiap waktu pasti akan menuntut agar pelayanan publik yang diberikan adalah pelayanan yang berkualitas. Akan tetapi tuntutan tersebut sering kali tidak sesuai dengan harapan mereka karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih lambat, melelahkan, mahal dan yang lebih parahnya lagi masih berbelit – belit.

Sesuai dengan undang – undang yang telah ditetapkan tentang pelayanan publik yaitu Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009, yang mana pelayanan publik adalah suatu kegiatan rangkaian dari 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. Permasalahan seperti ini dapat terjadi karena masyarakat masih dianggap sebagai orang yang melayani bukan orang yang harus dilayani.

Pelayanan publik secara umum terdapat bermula di desa karena beberapa urusan administrasi adanya di desa sebelum dilanjutkan pengurusannya ke tingkat kecamatan dan kabupaten.

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. pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa. ketersediaan data kependudukan yang akurat dan sistem pelayanan yang efektif sangat berpengaruh terhadap kebijakan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Di Desa Gunung Seriang, Kecamatan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan, pelayanan kependudukan memiliki peran strategis dalam memberikan kemudahan bagi warga dalam mengakses dokumen administrasi kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, serta dokumen lainnya.

Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di desa ini. Beberapa kendala yang sering muncul antara lain keterbatasan infrastruktur, minimnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan layanan kependudukan. Hal ini dapat menghambat efektivitas pelayanan serta menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh warga.

Selain itu, perkembangan teknologi dan kebijakan pemerintah dalam digitalisasi pelayanan kependudukan menuntut adanya peningkatan kapasitas dan sistem yang lebih modern. Pemerintah daerah, khususnya di tingkat desa, perlu beradaptasi dengan berbagai inovasi dalam pelayanan kependudukan guna meningkatkan efisiensi dan akurasi data yang dimiliki. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kondisi pelayanan administrasi di Desa Gunung Seriang serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pemerintah desa dan pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan administrasi di Desa Gunung Seriang, Kecamatan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan, telah mengalami berbagai perkembangan. Desa ini memiliki luas wilayah sekitar 22.226 hektar dan terbagi menjadi 4 RT, dengan pemukiman penduduk yang sebagian besar berada di sekitar pinggiran sungai. Akses menuju ibu kota kecamatan dapat ditempuh dalam waktu kurang lebih 30 menit melalui jalur darat. Pada tahun 2018, Desa Gunung Seriang dicanangkan sebagai Kampung KB, yang menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui program kependudukan dan keluarga berencana. Untuk pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat dapat menghubungi kantor desa yang beralamat di Jalan Ahmad Niko 1 RT.01, Desa Gunung Seriang, Kecamatan Tanjung Selor.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan aktif melakukan pelayanan pencatatan sipil di desa-desa, termasuk Desa Gunung Seriang. Mereka juga mendorong warga untuk melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di kantor Kecamatan Tanjung Selor Hilir. Secara keseluruhan, upaya-upaya ini menunjukkan perhatian pemerintah daerah dalam

meningkatkan pelayanan kependudukan di Desa Gunung Seriang. Namun, untuk mendapatkan informasi yang lebih detail mengenai kualitas dan efektivitas pelayanan tersebut, diperlukan data dan penelitian lebih lanjut. Desa Gunung Seriang, yang terletak di Kecamatan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara, memiliki luas wilayah sekitar 22.226 hektar dan terbagi menjadi 4 Rukun Tetangga (RT). Pemukiman penduduk sebagian besar berada di sekitar pinggiran sungai, dengan akses jalan darat menuju ibu kota kecamatan yang dapat ditempuh dalam waktu kurang lebih 30 menit.

Demografi dan Mata Pencaharian jumlah penduduk desa ini mencapai 988 jiwa dengan 268 kepala keluarga. Sebagian besar masyarakat bekerja sebagai petani, nelayan perikanan, dan pekebun. Komoditas pertanian yang diusahakan meliputi lada, yang menjadi salah satu sumber penghidupan utama bagi petani setempat. Kondisi ekonomi meskipun memiliki potensi pertanian dan perkebunan, masih terdapat rumah tangga yang termasuk dalam kategori ekonomi lemah. Hal ini terlihat dari kondisi kehidupan warga desa yang memerlukan perhatian lebih dalam peningkatan kesejahteraan.

Sarana dan Prasarana Desa Gunung Seriang telah memiliki berbagai sarana dan prasarana pendukung, seperti Bina Keluarga Balita (BKB), Bina Keluarga Remaja (BKR), Bina Keluarga Lansia (BKL), Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Akseptor (UPPKA), Pusat Informasi dan Konseling Remaja (PIK R), Sekretariat Kampung KB, dan Rumah Data Kependudukan Kampung KB. Fasilitas-fasilitas ini menunjukkan upaya pemerintah dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan penduduk desa.

Tantangan Infrastruktur salah satu tantangan yang dihadapi oleh masyarakat Desa Gunung Seriang adalah kondisi infrastruktur. Pemerintah setempat telah merespons keluhan ini dengan melakukan pengecekan dan

berencana untuk melakukan perbaikan. secara keseluruhan, masyarakat Desa Gunung Seriang memiliki potensi yang signifikan di sektor pertanian dan perkebunan. Namun, tantangan dalam aspek ekonomi dan infrastruktur masih memerlukan perhatian dan upaya perbaikan lebih lanjut untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup penduduk setempat.

Pemerintah Desa (Pemdes) Gunung Seriang telah menunjukkan komitmen dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai inisiatif dan program. Salah satunya adalah implementasi Sistem Informasi Desa (SID), yang berfungsi sebagai alat untuk mengelola data dan informasi desa secara efektif. SID mencakup fasilitas perangkat keras dan perangkat lunak yang mendukung operasional pemerintahan desa. selain itu, Desa Gunung Seriang telah ditetapkan sebagai Kampung Keluarga Berencana (KB) dan menjadi percontohan di wilayah tersebut. Dalam waktu kurang dari setahun sejak penetapannya, Kampung KB di desa ini telah menunjukkan progres yang signifikan dibandingkan dengan Kampung KB lainnya. namun, tantangan masih ada, terutama terkait infrastruktur. Pemdes Gunung Seriang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai program dan respons terhadap kebutuhan warga.

B. Rumus masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi Masalah dalam penelitian ini di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan Administrasi di desa gunung seriang kecamatan tanjung selor kabupaten bulungan
2. Faktor pendukung dan penghambat apa saja pada pelayanan Administrasi di desa gunung seriang kecamatan tanjung selor kabupaten bulungan.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Administrasi di Desa Gunung Seriang Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.
2. Untuk mengetahui apa saja factor pendukung dan penghambat pelayanan Administrasi di Desa Gunung Seriang Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti sendiri dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan di bangku kuliah.
2. Dalam aspek keilmuan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi pengembangan konsep keilmuan khususnya dalam bidang kajian yang berhubungan dengan pelayanan administrasi.
3. Dari aspek praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan atau konsep perangkat desa khususnya dalam pemerintahan dan umumnya kepada masyarakat dalam meningkatkan pengetahuan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, cepat hilang dan tidak berwujud. Pelayanan ini lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki. Menurut Lukman berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Miftah Thoha pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Disisi lain, Soetopo juga berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Katler pelayanan adalah aktivitas atas hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain. Sedangkan menurut Hadipranata pelayanan adalah aktivitas tambahan diluar tugas pokok yang di berikan kepada pelanggan atau nasabah dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Di samping itu, pelayanan publik juga menjadi fokus utama studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia masih menjadi salah satu persoalan yang harus di perhatikan dan diselesaikan secara tepat dan teliti. Hipotesis seperti ini secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dengan banyaknya kita lihat tuntutan

tentang pelayanan publik yang menjadi tanda ketidakpuasan mereka sehari – hari. Seiring berjalannya waktu harus kita akui bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan, baik dari format pelayanan maupun dari sisi paradigmanya, sesuai dengan tingginya tuntutan masyarakat dan tuntutan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai yang melayani bukan sebagai orang yang di layani.

2. Pengertian Administrasi

Administrasi adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian berbagai sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Administrasi mencakup berbagai aktivitas, seperti pencatatan, pengelolaan data, pengambilan keputusan, serta koordinasi dalam suatu organisasi, baik di sektor publik maupun swasta.

Secara umum, administrasi dapat dibagi menjadi dua pengertian utama:

- Administrasi dalam arti sempit – Merujuk pada kegiatan tata usaha seperti surat-menyurat, pencatatan, pengarsipan, dan dokumentasi.
- Administrasi dalam arti luas – Mencakup seluruh proses manajerial dalam organisasi, termasuk kebijakan, perencanaan, dan pengawasan.

Administrasi sangat penting dalam berbagai bidang, seperti pemerintahan, pendidikan, bisnis, dan kesehatan, untuk memastikan operasional berjalan dengan baik dan tujuan dapat tercapai.

George R. Terry mendefinisikan administrasi sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang

dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Konsep yang dikembangkan oleh Terry menekankan bahwa administrasi bukan hanya tentang pencatatan atau tata usaha, tetapi lebih luas dari itu, yaitu mencakup serangkaian proses manajerial yang berkesinambungan.

Terry membagi administrasi ke dalam empat fungsi utama, yang juga dikenal dalam manajemen modern:

1. Perencanaan (Planning)

Perencanaan adalah langkah awal dalam administrasi yang melibatkan penyusunan strategi, kebijakan, serta langkah-langkah untuk mencapai tujuan organisasi.

Perencanaan yang baik harus mempertimbangkan berbagai faktor seperti sumber daya yang tersedia, risiko yang mungkin terjadi, serta alternatif solusi.

Contoh: Dalam perusahaan, perencanaan bisa berupa penyusunan anggaran tahunan, strategi pemasaran, atau target produksi.

2. Pengorganisasian (Organizing)

Setelah perencanaan, organisasi harus mengatur sumber daya agar dapat digunakan secara optimal. pengorganisasian melibatkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab kepada setiap anggota organisasi. struktur organisasi yang baik akan membantu kelancaran proses kerja dan meningkatkan efisiensi.

Contoh: Dalam sebuah perusahaan, pengorganisasian dapat terlihat dalam pembentukan departemen seperti keuangan, pemasaran, SDM, dan operasional.

3. Penggerakan (Actuating/Directing)

Penggerakan merupakan tahap pelaksanaan, di mana pimpinan harus memotivasi, membimbing, dan mengarahkan

individu atau tim agar bekerja sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Kepemimpinan yang baik sangat berperan dalam tahap ini, karena pergerakan melibatkan komunikasi dan motivasi kepada bawahan.

Contoh: Seorang manajer yang memberi arahan kepada karyawannya, mengadakan rapat untuk mengevaluasi pekerjaan, atau memberikan penghargaan bagi karyawan berprestasi.

4. Pengawasan (Controlling)

Fungsi ini bertujuan untuk memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan rencana dan tujuan organisasi.

Jika ditemukan kesalahan atau penyimpangan, maka harus dilakukan tindakan korektif agar tidak menghambat pencapaian tujuan. Contoh: Audit keuangan untuk memastikan tidak ada penyalahgunaan dana, atau evaluasi kinerja karyawan untuk mengetahui efektivitas kerja.

Pendekatan administrasi menurut George R. Terry sangat sistematis dan menekankan pada keberlanjutan proses. Keempat fungsi di atas saling berkaitan:

- Tanpa perencanaan, organisasi akan berjalan tanpa arah.
- Tanpa pengorganisasian, sumber daya tidak akan digunakan secara optimal.
- Tanpa pergerakan, rencana yang telah dibuat tidak akan terlaksana dengan baik.
- Tanpa pengawasan, organisasi tidak dapat memastikan bahwa tujuannya benar-benar tercapai.

Konsep administrasi menurut Terry masih sangat relevan hingga saat ini dan banyak digunakan dalam dunia bisnis, pemerintahan, dan organisasi lainnya.

B. Pelayanan Administrasi

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang pelaksanaan UU 23 Tahun 2006, Administrasi kependudukan adalah sebuah rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam penerbitan Data Kependudukan dan penerbitan sebuah dokumen melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pembangunan sektor lain dan pelayanan publik.

Adapun pelayanan administrasi kependudukan meliputi perubahan biodata penduduk, KTP, KK, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri, Surat Keterangan Pindah Datang, pendataan dan pelayanan penduduk administrasi rentan serta Legalisir KK dan KTP dan lain sebagainya.

Perlu kita ketahui bersama bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk, kepemilikan dokumen dan kepastian hukum, informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan keluarganya serta ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat dari kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Adapun dokumen kependudukan yang dimaksud diatas adalah dokumen resmi yang diterbitkan langsung oleh instansi yang mempunyai kekuatan hukum sebagai salah satu alat bukti yang valid yang dihasilkan dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan meliputi :

1. Biodata penduduk
2. Kartu keluarga (KK)
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

4. Surat Keterangan Kependudukan

5. Akte pencatatan sipil.

Surat keterangan penduduk yang dimaksud adalah sebagai berikut :

surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah keluar negeri, surat keterangan datang dari luar negeri, surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan kelahiran, surat keterangan lahir mati, surat keterangan batal kawin, surat keterangan pembatalan perkawinan, surat keterangan pengangkatan anak, surat keterangan pelepasan kewarganegaraan Indonesia, surat keterangan pengganti identitas dan surat keterangan pencatatan sipil.

C. Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa

Pelayanan administrasi kependudukan di Desa suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/kelompok dalam penataan dan penertiban Data Kependudukan dan penerbitan sebuah dokumen.

Ada beberapa bentuk dan jenis pelayanan administrasi kependudukan di gampong meliputi: 1) Surat pengantar pembuatan KTP, 2) pembuatan KTP, 3) Daftar KTP, 4) Surat Keterangan Lahir, 5) Perubahan Data KK, 6) Pengurusan Surat Kematian, dan lain sebagainya.

D. Asas Pelayanan Publik

Asas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan prinsip dasar yang harus diterapkan sebagai pedoman dalam sebuah organisasi pemerintahan, acuan kerja, serta sebagai pedoman untuk penilaian kinerja bagi penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik. Pelayanan publik mempunyai sebuah sifat yang sangat dinamis, mengikuti perkembangan

zaman. Pemerintah sebagai pelaksana atau penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya terutama didalam bidang jasa pelayanan. Perlu kita ketahui, agar dapat meberikan pelayanan yang memuaskan dan sangat diharapkan masyarakat/pengguna jasa, maka pelaksana pelayanan atau penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas – asas pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, adapun asas – asas pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Transparansi

Transparansi yang dimaksud adalah sifatnya yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Mampu mempertanggungjawabkan sesuai dengan undang – undang yang ada.

c. Kondisional

Sesuai dengan kemampuan atau kondisi pemberi maupun penerima layanan dengan berpegang pada prinsip efektif dan efesien.

d. Partisipatif

Merangkul dan mendorong peran masyarakat dalam pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, harapan maupun aspirasi masyarakat.

e. Kesamaan hak

Kesamaan hak yang dimaksud adalah tidak adanya unsur diskriminasi, yaitu membeda – bedakan ras, suku, agama, golongan dan gender maupun status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelaksan atau penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Dalam kutipan asas pelayanan publik peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas transparansi, kesederhanaan, kejelasan prosedural dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Disamping itu asas – asas penyelenggara pelayanan publik juga diatur dalam Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang pelayanan publik, adapun asas – asas yang dimaksud adalah sebagai berikut :

a. Kepentingan umum

Penyelenggara atau pelaksana tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan dalam memberikan pelayanan.

b. Kepastian hukum

Jaminan terwujudnya kewajiban dan hak dalam penyelenggara pelayanan.

c. Kesamaan hak

Penyelenggara tidak boleh membedakan suku, ras, agama dan golongan, gender maupun status ekonomi dalam memberikan pelayanan.

d. Keseimbangan hak dan kewajiban

Dalam pemenuhan hak harus sesuai dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh penyelenggara maupun penerima pelayanan.

e. Keprofesionalan

Penyelenggara atau pelaksana harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang tugas

f. Partisipatif

Meningkatkan peran masyarakat dalam melaksanakan atau menyelenggarakan pelayanan berdasarkan kebutuhan, harapan maupun aspirasinya.

g. Persamaan hak

Setiap masyarakat atau warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil dan tidak di diskriminatif.

h. Keterbukaan

Masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi dan mengakses mengenai pelayanan yang diinginkan.

i. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus untuk kelompok rentan Memberikan kemudahan kepada kelompok rentan sehingga terciptalah keadilan dalam pelayanan

k. Ketepatan waktu

Penyelesaian pelayanan dikerjakan dan diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan standard pelayanan

l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Setiap jenis pelayanan yang ada dilaksanakan secara cepat, mudah dan terjangkau.

E. Unsur – unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata, ada 4 (empat) macam unsur penting didalam

proses pelayanan publik, adalah sebagai berikut :

a. Penyedia layanan

Yaitu pelaksana atau pihak yang memberikan suatu layanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

b. Penerima layanan

Yaitu pihak atau masyarakat yang menerima pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara atau pelaksana layanan.

c. Jenis layanan

Yaitu sebuah layanan yang dapat diberikan oleh pelaksana atau penyedia layanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

d. Kepuasan pelanggan

Sebagai pihak atau pelaksana maupun penyelenggara layanan, ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mengacu pada tujuan yang telah ditentukan yaitu kepuasan masyarakat.

Hal semacam ini sangat perlu dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh oleh masyarakat atau pelanggan sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan, barang atau jasa yang mereka rasakan.

Selain itu Kasmir, juga berpendapat bahwa ciri – ciri pelayanan publik yang baik memiliki unsur sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga akhir
4. Mampu berkomunikasi

5. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
6. Mampu melayani secara tepat dan cepat
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah
8. Mampu memahami kebutuhan nasabah

F. Prinsip pelayanan

Pelaksana atau penyelenggara pelayanan publik sangat perlu menerapkan dan memperhatikan standard, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan penyandang cacat, lanjut usia. Terutama sekali yang harus diterapkan dan diperhatikan oleh pelaksana adalah prinsip pelayanan. Karena untuk menuju pelayanan yang bagus dan memuaskan publik adalah menerapkan prinsip – prinsip yang sudah ada. Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, atau lebih tepatnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 ada beberapa prinsip pelayanan, adapun prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksud ialah cara atau prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, mudah dipahami, tidak berbelit – belit, serta mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

b. Kejelasan dan kepastian

Kepastian dan kejelasan yang dimaksud meliputi :

1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
2. Pejabat atau unit kerja yang berwenang dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan maupun sengketa dalam pelayanan publik.

3. Tata cara pelayanan dan rincian biaya pelayanan

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan harus disesuaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan sah, tepat dan benar.

e. Keamanan

Keamanan yang dimaksud ialah pelayanan yang diberikan nyaman, aman berdasarkan pada jaminan hukum.

f. Tanggung jawab

Pejabat yang ditunjuk atau penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggara dan penyelesaian persoalan atau keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, seperti peralatan kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

h. Kemudahan akses

Lokasi atau tempat serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informatika dan komunikasi.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberian layanan harus bersifat sopan, santun, disiplin dan ramah.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus teratur, tertib dan disediakan ruang tunggu nyaman, bersih, rapi dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat ibadah, tempat parkir, toilet dan lain sebagainya.

Menurut Levine dalam Agus, untuk mengukur seberapa jauh kualitas pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara publik di dalam Negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator berikut ini :

1. Responsivitas (Responsiveness) adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap keinginan, harapan, aspirasi serta tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibilitas (Responsibility) sebuah ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan prinsip – prinsip atau ketentuan administrasi atau organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

Akuntabilitas (Accountability) suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan pemimpin (stakeholders) dan norma – norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry ada lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi SERVQUAL. Adapun kelima indikator tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bukti fisik (Tangibles)

Bukti fisik yang dimaksud ialah peralatan, pegawai, fasilitas fisik dan fasilitas – fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Disamping itu keadaan lingkungan sekitar juga menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi

jasa.

2. Keandalan (Reliability)

Yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang telah ditentukan dan penyelesaiannya sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.

3. Daya tanggap (Responsiveness)

Yaitu kebijaksanaan dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (Assurance)

Yaitu kesopanan, pengetahuan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.

5. Empati (Emphaty)

Yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian kepada penggunaan pelayanan secara individual, sikap kontak personel untuk memahami kebutuhan dan kesulitan penerima pelayanan, perhatian pribadi, komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Prinsip – prinsip yang telah disebutkan diatas harus diterapkan dengan baik. Apabila hal tersebut diatas diabaikan maka akan terjadi kesenjangan antara masyarakat dengan organisasi/pemerintahan karena perbedaan persepsi mereka mengenai wujud pelanggan.

Untuk menentukan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Seriang Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan maka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah prinsip pelayanan public yang ada dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu tentang pedoman penyelenggara pelayanan publik. Ada beberapa prinsip yang harus diterapkan dalam pelayanan publik : Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dan kenyamanan.

G. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir menurut Cik Hasan Bisri adalah penjelasan sementara yang bersifat logis dan sistematis mengenai gejala yang diteliti. Kerangka berpikir juga dapat berupa kerangka teori atau berbentuk kerangka penalaran logis. Kerangka teori merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakannya dalam menjawab pertanyaan penelitian. Sedangkan kerangka berpikir dalam bentuk penalaran logis adalah sebuah urutan berpikir logis sebagai suatu ciri berpikir ilmiah yang digunakan dan cara menggunakan logika tersebut dalam memecahkan masalah penelitian.

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut :

Pelayanan Kependudukan di
Desa Gunung Seriang Kecamatan
Tanjung Selor
Kabupaten Bulungan

Keputusan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor 63 Tahun 2003

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. kenyamanan

BAB III

METODE PENELITIAN

C. Metode Penelitian

a. Pendekatan penelitian dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Denzin dan Lincoln adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Peneliti mendeskripsikan di Desa Gunung Seriang tanjung selor, kabupaten bulungan, provinsi kalimantan utara, dengan maksud memahami keadaan yang ada.

Penelitian kualitatif ini bertujuan memperoleh sebuah gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan persepsi, ide, pendapat, keyakinan orang yang diteliti dan semuanya tidak dapat diukur dengan angka. Jenis metode yang digunakan adalah deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan sebuah gambaran, penjelasan secara sistematis, akurat dan factual mengenai Pelayanan Kependudukan di Desa gunung seriang kecamatan tanjung selor kabupaten bulungan provinsi kalimantan utara.

b. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan sasaran penelitian yang akan dicapai oleh peneliti. Adapun fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gunung Seriang Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.
2. Faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gunung Seriang Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

c. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah lokasi yang sesuai dengan judul yang telah ditetapkan. Adapun lokasi penelitiannya adalah Desa Gunung Seriang Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

d. Sumber Data

Proses penelitian kualitatif ini lebih mementingkan kualitas data dan proses kegiatan objek yang akan diteliti. Oleh sebab itu, sangat diperlukan sumber data yang jelas/ benar – benar memahami masalah penelitian. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer adalah seluruh data yang diperoleh langsung dari informan dalam penelitian ini. Dalam hal ini peneliti menjadikan aparaturnya desa dan Masyarakat sebagai sumber data primer.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah seluruh data yang diperoleh dari laporan ataupun publikasi yang pernah dilakukan oleh berbagai kalangan yang berkaitan dengan permasalahan ini. Salah satu contoh data sekunder yaitu data yang diperoleh dari perpustakaan, dokumentasi, dan laporan penelitian terdahulu.

e. Informan Penelitian

Menurut Bogdan dan Taylor, Informan adalah seseorang yang menjadi sumber data, pemberi informasi dan responden. Selain itu, menurut McLeod, Informan merupakan sekumpulan individu yang dipilih bagi mewakili populasi dalam sesuatu kajian untuk dijadikan sebagai responden

Narasumber dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. kepala desa yang merupakan atasan tertinggi di dalam pemerintahan Desa dalam pemberian keputusan.
2. Sekretaris desa, karena sekretaris desa merupakan pembantu kepala desa dalam bidang pemerintahan dan melaksanakan urusan ketatausahaan.
3. Kasi Pelayanan sebagai pelaksana administrasi di desa. Adapun administrasi pemerintahannya adalah pembuatan KTP, KK, pembuatan Surat Keterangan Kurang Mampu, surat pengantar pernikahan dan lain sebagainya.
4. Masyarakat 4 orang, karena masyarakat sebagai penerima layanan.

f. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi untuk kepentingan penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data adalah :

1. Studi lapangan merupakan informasi lapangan atau pengumpulan data dari lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.
 - a. Observasi

Observasi merupakan sebuah metode penelitian yang sudah terencana dan dilakukan dengan cara yang sistematis pada keadaan ataupun seluruh fenomena sosial dengan gejala-gejalanya yang mempengaruhi semua aspek, termasuk aspek psikis. Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di desa Gunung Seriang Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Pada hari Senin tanggal 07 Januari 2025 peneliti melakukan pengamatan langsung ke Kantor Desa dengan berjalan kaki, peneliti mendatangi Kantor Desa

Gunung Seriang untuk melihat sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, Keuchik, dan masyarakat yang ada di didesa Gunung Seriang Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

b. Wawancara

wawancara mencakup cara yang dipergunakan oleh seseorang, yang bertujuan untuk suatu tugas tertentu, mencoba mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari seorang responden, dengan bercakap – cakap berhadapan muka dengan orang tertentu. Dalam penelitian, peneliti memilih bentuk wawancara tak terstruktur. Adapun pengertian wawancara tak terstruktur yaitu wawancara bebas, dimana dalam melakukan wawancara tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap dalam pengumpulan datanya, pedoman wawancara yang digunakan hanya garis besar permasalahan yang akan ditanyakan saja. Peneliti beranggapan bahwa wawancara tak terstruktur lebih mudah untuk dilakukan prosesnya dan berjalan secara alamiah. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara kepada responden.

Wawancara tidak terstruktur atau bebas artinya proses wawancara dilakukan sebagaimana percakapan antara dua orang yang saling bertukar pendapat, berjalan secara alami dan tidak kaku. Adapun kriteria responden yang diwawancarai adalah pihak penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gunung Seriang yaitu : Sekretaris Desa dan Kasih pelayanan, dan masyarakat karena masyarakat merupakan orang atau objek yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang ada digampong tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan dengan tujuan untuk memperoleh data – data yang terdapat dalam dokumen – dokumen data yang diambil dari data tertulis seperti contohnya buku induk, catatan harian, dokumen, surat kabar dan sebagainya.

g. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah kegiatan yang mengurutkan, mengelompokkan, mengatur, memberi kode atau tanda, dan mengategorikan data sehingga dapat ditemukan dan dirumuskan hipotesis kerja berdasarkan data tersebut. Analisis dilakukan dengan tiga komponen, adapun komponen tersebut adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah struktur atau peralatan yang memungkinkan kita untuk memilah, memilih, memusatkan perhatian, mengatur dan menyederhanakan data. Disamping itu reduksi data yang peneliti maksud adalah sebuah data – data penelitian yang cukup banyak sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Prosesnya yaitu meragkum semua data yang telah dikumpulkan, dan mengumpulkan data – data yang bersifat penting, menfokuskan pada hal – hal yang dianggap penting, sehingga data yang didapat dapat memberikan gambaran yang jelas.

2. Penyajian Data

Pengertian ini merujuk pada suatu penyajian sekelompok informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Pada tahap ini peneliti menyajikan data seni, baik yang berupa data ekstraestik maupun intraestik yang di peroleh dari lapangan setelah melalui tahap reduksi data. Penyajian data yang dimaksud peneliti bisa dalam bentuk bagan, uraian singkat, hubungan

antar kategori, dan lain sebagainya. Pada tahap ini, proses analisis lebih memperjelaskan data – data yang telah direduksi dalam bentuk sistematika tertentu, sehingga data tersebut benar – benar dapat tersaji dengan baik dan akurat.

3. Pengambilan Keputusan dan Verifikasi

Tahap terakhir dari rangkaian analisis data adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi kesimpulan–kesimpulan selama penelitian berlangsung. Pada tahap inilah temuan – temuan dari penelitian dikokohkan disertai dengan kandungan makna – makna yang dalam dan teruji kebenarannya. Kesimpulan yang dimaksud yaitu berkaitan dengan jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

Menurut Lukman berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Miftah Thoha pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Katler pelayanan adalah aktivitas atas hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain.

menurut Hadipranata pelayanan adalah aktivitas tambahan diluar tugas pokok yang di berikan kepada pelanggan atau nasabah dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

George R. Terry mendefinisikan administrasi sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang pelaksanaan UU 23 Tahun 2006,

Menurut Bharata, ada 4 (empat) macam unsur penting didalam proses pelayanan public.

Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009,

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry ada lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi SERVQUAL.

Kepetusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu tentang pedoman penyelenggara pelayanan public.

menurut Cik Hasan Bisri adalah penjelasan sementara yang bersifat logis dan sistematis mengenai gejala yang diteliti.

menurut Denzin dan Lincoln adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Menurut Bogdan dan Taylor, Informan adalah seseorang yang menjadi sumber data, pemberi informasi dan responden.

menurut McLeod, Informan merupakan sekumpulan individu yang dipilih bagi mewakili populasi dalam sesuatu kajian untuk dijadikan sebagai responden.