

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGELOLAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR DESA PASAK PIANG KECAMATAN SUNGAI AMBAWANG KABUPATEN KUBU RAYA

Musdi<sup>1\*</sup>, Yuni Firayanti<sup>2</sup>, Mazayatul Mufrihah<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Nahdlatul Ulama Kalimantan Barat  
Corresponding Author's e-mail : [musdziad@gmail.com](mailto:musdziad@gmail.com)<sup>1\*</sup>

**ARMADA**  
JURNAL PENELITIAN MULTIDISIPLIN

e-ISSN: 2964-2981

**ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin**

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/armada>

Vol. 1, No. 9 September 2023

Page: 1102-1116

DOI:

<https://doi.org/10.55681/armada.v1i9.879>

#### Article History:

Received: September, 08 2023

Revised: September, 14 2023

Accepted: September, 20 2023

**Abstract** : This study aims to determine the quality of population administration management services at the Pasak Piang Village Office, Sungai Ambawang District, Kubu Raya Regency. This research is a descriptive study using a qualitative approach. Data collection techniques were carried out using observation techniques, interviews, and document studies. The results of this study indicate that the Pasak Piang Village Government has implemented a service administration management system well, but there are still many people who are not orderly in carrying out administration. This is caused by several factors, including the schedule of working hours or services provided by the village government that coincide with community working hours. The cause of not achieving administration is due to the negligence of the community in managing it, so that people are still found who have not been orderly in administration. The Pasak Piang Village Government has carried out its duties and responsibilities properly and optimally in accordance with service standards such as giving appeals and invitations to the village community to be orderly in administration, however there are indeed several obstacles that make it difficult for the community to be orderly in administration and public awareness of order administration is also still a challenge that must be resolved for the Pasak Piang Village government.

**Keywords** : Administrative Manager, Population Administration, Service Quality.

**Abstrak** : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengelolaan administrasi kependudukan pada Kantor Desa Pasak Piang Kecamatan Sungai Ambawang, Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Pasak Piang telah menerapkan sistem manajemen administrasi pelayanan dengan baik, namun masih banyak masyarakat yang belum tertib dalam melakukan administrasi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain yaitu jadwal jam kerja atau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa yang bertepatan dengan jam kerja masyarakat. Penyebab tidak tercapainya administrasi adalah karena kelalaian masyarakat dalam mengurusnya, sehingga masih ditemukan masyarakat yang belum tertib dalam administrasi. Pemerintah Desa

Pasak Piang telah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan optimal sesuai dengan standar pelayan seperti memberikan seruan dan ajakan kepada masyarakat desa untuk tertib dalam administrasi, akan tetapi memang ada beberapa kendala yang membuat masyarakat sulit untuk tertib akan administrasi serta kesadaran masyarakat akan tertibnya dalam administrasi juga masih menjadi tantangan yang harus di selesaikan bagi pemerintah Desa Pasak Piang.

**Kata Kunci** : Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan, Pengelolaan Administrasi.

## PENDAHULUAN

Peran pemerintah desa sebagai pengayom masyarakat di tingkat desa menyediakan pelayanan kepada masyarakat dan menyejahterakan masyarakat desanya. Kesejahteraan masyarakat akan terwujud apabila kebutuhan masyarakat desa dapat terpenuhi, yakni terpenuhi hak-haknya sebagai warga, bebas berpendapat dan menyampaikan aspirasi, serta mendapatkan pelayanan yang maksimal. Hal ini sangat berkaitan erat dengan peran pemerintah desa dalam melayani dan mengayomi masyarakat desa. Dalam kinerjanya, pemerintah desa harus profesional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggung jawab.

Sudah dijelaskan didalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pasal 24 yang mengamanatkan Penyelenggaraan Pemerintah Desa berdasarkan asas: kepastian hukum; tertib penyelenggaraan pemerintahan; tertib kepentingan umum; keterbukaan; proporsionalitas; profesionalitas; akuntabilitas; efektivitas dan efisiensi; kearifan lokal; keberagaman; dan partisipatif, dengan demikian diharapkan pelayanan pada kantor desa mengalami peningkatan dan juga dapat menyejahterakan masyarakatnya. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 yang secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang, (dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan public 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik).

Pada pasal 2 mengatakan administrasi pemerintah desa meliputi administrasi umum; administrasi penduduk; administrasi keuangan; administrasi pembangunan; administrasi lainnya. Keberadaan pemerintah desa yang diserahkan tugas dalam bidang pengurusan administrasi kependudukan menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai unit pemerintahan yang mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada diwilayahnya, maka input kepada pemerintah kecamatan yang menyangkut berbagai keterampilan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam mengambil kebijakan daerah maupun nasional untuk memenuhi kebutuhan pembangunan secara menyeluruh. Dengan demikian aparat desa dalam pelaksanaan tugasnya, terutama yang berhubungan dengan penggunaan administrasi penduduk semakin dituntut bekerja keras dalam memiliki kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan.

Sarana dan prasarana yang ada pada kantor desa juga belum memadai, sehingga proses pelayanan menjadi tidak optimal. Sebagai aparatur pemerintah Desa Pasak Piang, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindarkan karena merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Akan tetapi masih dijumpai kelemahan secara umum terkait dengan

pelayanan aparatur pemerintah desa yang belum efektif. Hasil observasi yang dilakukan pada kantor desa Pasak piang tentang pelayanan pengurusan administrasi kependudukan, tidak ditemukannya gambar-gambar, informasi, dan syarat-syarat pengurusan surat administrasi kependudukan yang di pasang pada papan Informasi. Kelemahan tersebut diantaranya pelayanan yang rumit dan tidak sederhana, kurangnya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, kurang efisien.

Adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung proses pelayanan. Kelemahan-kelemahan yang ada di desa sendiri berasal dari aparat pemerintah desanya. Aparat pemerintah desa dalam melayani masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan masih belum optimal dikarenakan masih ada warga yang mengeluh pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu, masyarakat kurang memahami persyaratan pengurusan surat administrasi kependudukan. Oleh karena itu peran para aparat pemerintah desa Pasak piang semakin penting dan sangat menentukan kemajuan suatu unit pemerintahan. Fakta diperlukan aparat pemerintah desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerja sama dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Pemerintah desa pasak piang adalah penyelenggara pelayanan di desa paling dekat dengan masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, dimana sebagai penyedia layanan ditingkat paling bawah tentunya berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan, mudah, tidak berbelit-belit, biaya terjangkau, ramah, sopan tanggap dan lain-lainnya. Demi peningkatan kualitas pelayanan pemenuhan kebutuhan masyarakat, disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa, oleh karena itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kabutuhan masyarakat secara maksimal.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan menurut Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan sangat berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris "Public" yang berarti umum, masyarakat dan negara, kata publik dalam bahasa Indonesia baku diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Menurut Sinambela (2011), pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Peningkatan pelayanan merupakan salah satu upaya kantor desa untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dimana hal tersebut sangat membutuhkan pelayanan yang baik, peningkatan pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat hal tersebut merupakan sesuatu yang melayani kebutuhan masyarakat luas, maka tuntutan pelayanan yang di berikan harus secara baik dan sebagaimana mestinya.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi prinsip dasar sebagai acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik bersifat dinamis sesuai dengan perkembangan zaman. Pemerintah sebagai Penyelenggara pelayanan publik harus bisa memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam bidang jasa pelayanan. Untuk bisa memberikan pelayanan yang memuaskan dan yang diharapkan oleh pengguna jasa, maka penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

Menurut Bharata 2004 terdapat 4 (empat) unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang dan jasa.

2. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan;
3. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan;
4. Kepuasan pelanggan yaitu dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan/atau jasa yang mereka nikmati. ([www.kajianpustaka.com](http://www.kajianpustaka.com)). Unsur-unsur pelayanan publik adalah proses pelayanan baik itu pemberi layanan, penerima layanan, jenis pelayanan dan kepuasan pelanggan yang menjadi tolak ukur pelayanan.

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan wanita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, (Ratminto & Atik, 2005:21). Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
7. Tanggung jawab
8. Kelengkapan sarana dan prasarana
9. Kemudahan akses
10. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
11. Kenyamanan

Dari beberapa kutipan di atas dapat dilihat bahwa prinsip pelayanan publik adalah suatu pemberian layanan yang diberikan kepada pengguna layanan yang berdasarkan kesederhanaan, keterbukaan, tanggung jawab, tidak diskriminasi dan bertanggung jawab.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat. Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Tjiptono, ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan proses;
- b. Akurasi pelayanan, meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Pelayanan publik dalam hal ini dapat dilakukan oleh pemerintah desa untuk melayani dan memperhatikan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi indikator pelayanan yang baik berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa telah memenuhi kriteria tersebut maka dapat dikatakan kebutuhan masyarakat telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat seperti:

1. Kepastian waktu pelayanan, dimana kepastian waktu pelayanan adalah sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.
2. Kesopanan pelayanan, dimana kesopanan pelayanan adalah hal yang pantas dan tidak pantas serta hal yang sopan dan tidak sopan dalam pelayanan.
3. Keramahan pelayanan, dimana keramahan pelayanan adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yang sopan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai.
4. Tanggung jawab pelayanan, dimana tanggung jawab adalah melakukan semua tugas dan kewajibannya dengan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.
5. Kelengkapan, adalah kelengkapan merupakan tersedia atau tidak nya fasilitas dalam memberikan pelayanan.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, dimana kemudahan mendapatkan pelayanan, kemudahan masyarakat desa dalam mendapatkan pelayanan.

Pengertian Administrasi, adalah kata kerja sedangkan kata bendanya adalah administration dan kata sifatnya adalah administratiavus. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi. Menurut The Liang Gie dalam buku ilmu administrasi publik (Inu Kencana Syafie, 2010), administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapaitujuan tertentu. Sedangkan yang dimaksud dengan kependudukan adalah hal-hal yang berhubungan dengan struktur, jumlah, jenis kelamin, umur, perkawinan, kehamilan, kematian dan lain-lain hingga ketahanan yang berhubungan dengan ekonomi, sosial, budaya serta politik. Dalam undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, kualitas, kondisi, kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama, serta lingkungan. Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya serta ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Berikut ini adalah beberapa penelitian yang dijadikan referensi pada penelitian ini.

1. Danial ndilu hamba banju (2019). "Analisis Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pemerintah desa di kantor desa ponjong kecamatan ponjong di nilai masih belum maksimal dalam pengelolaan dan penataan ketersediaan sarana dan prasana.
2. Rahma Yunita (2017). "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur". Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur belum berjalan secara optimal, diantara aparaturnya desa dan masyarakat dalam memberikannya cenderung tidak terlaksana secara optimal dan pengakuan dari masyarakat sendiri masih ada yang mengalami kesulitan dalam pelayanan yang dilakukan.
3. Ika Fitriani (2017). "Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan". Hasil penelitian ini. menunjukkan bahwa pelayanan dalam

pengurusan administrasi kependudukan di desa sidoluhur belum sepenuhnya baik karena masih ada keluhan-keluhan dari informan yang perlu di perhatikan lagi sebagai bahan untuk menetapkan peraturan atau kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

4. Marthalina (2018). “Analisis Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta”. Hasil penelitian ini. Menunjukkan masalah pelayanan akademik yang sering di hadapi oleh mahasiswa Ipdn Kampus Jakarta meliputi jadwal perwalian yang kurang jelas, kesibukan dosen pengajar, keterlambatan pengumuman nilai ujian, tidak transfarannya niali perkuliahan, dan sulitnya menghubungi dosen tertentu dalam melakukan bimbingan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah bentuk penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan utama dalam penelitian ini adalah menggambarkan tentang suatu keadaan secara objektif. Menurut Sugiyono (2016), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting), disebut juga sebagai metode ethographi, karena awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif. Karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Metode penelitian kualitatif pada mulanya dikembangkan oleh para ahli antropologi dan sosiologi yang mengkaji perilaku manusia dalam konteks bahwa paran peneliti tidak akan mengubah perilaku alami subyek penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian merupakan suatu hal yang sangat berguna dan sangat di perlukan dalam memperoleh data yang sesuai dengan fokus penelitian. Sesuai dengan pendekatan peneliti yang digunakan dalam penelitian ini maka teknik pengumpulan data yang akan digunakan meliputi Observasi, Wawancara dan Studi Dokumen.

Menurut Patton (2002), menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mengatur urutan data, dimana mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan suatu uraian dasar. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berhasil dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari teman-teman yang khusus ke teman-teman umum, menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel (dalam Ahmad, 2015). Organisasi data dalam penelitian kualitatif sangat penting untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik dalam langkah-langkah penyimpanan dan pengorganisasian data sistematis sebagaimana berikut ini:

- a. Data mentah berupa catatan lapangan, kertas, dan hasil rekaman.
- b. Data yang sebagian sudah diproses berbentuk transkrip wawancara, catatan refleksi peneliti.
- c. Data yang sudah diberi kode-kode dan kategori secara luas melalui skema.
- d. Memo dan draft untuk analisis data (refleksi konseptual peneliti mengenai arti konseptual peneliti).
- e. Catatan pencarian dan penemuan.
- f. Display data melalui skema atau jaringan informasi.
- g. Dokumentasi langkah-langkah kegiatan penelitian.
- h. Daftar indeks dan draft laporan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Objek Penelitian**

Desa Pasak Piang awal nya merupakan hasil pemekaran dari dua Desa yaitu Desa Bengkarek dan Desa Pasak yang diusulkan pada tahun 1972. Kemudian pada tahun 1974

dibentuk menjadi Desa atau definitive dengan nama Desa Pasak Piang yang memiliki luas wilayah keseluruhan 14.283.21 HA. Adapun batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Desa pasak
- b. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Teluk Bakung
- c. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Pancaruba
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Bengkarek

Desa Pasak Piang merupakan salah satu Desa yang masuk dalam Wilayah Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya, Dengan luas Wilayah 14.283.21 HA jarak dari kecamatan sungai Ambawang 23 KM. Sedangkan jarak antara dusun satu dengan dusun yang lainnya cukup jauh namun dapat ditempuh dengan berjalan kaki dan menggunakan kendaraan roda dua atau sepeda motor. Desa Pasak Piang dibagi menjadi 4 (empat) Dusun yaitu, Dusun Kalimantan, Dusun Belidak, Dusun Benyuates dan Dusun Sungai Piang. Dusun Kalimantan terdiri dari 3 (tiga) RT, Dusun Belidak terdiri dari 4 (empat) RT, Dusun Benyuates terdiri dari 3 (tiga) RT dan Dusun Sungai Piang terdiri dari 4 (empat) RT.

### Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan menggunakan daftar pertanyaan yang peneliti ajukan kepada mahasiswa yang mengikuti magang. Peneliti juga melakukan wawancara terstruktur dengan pembimbing lapangan terdahulu untuk mendapatkan informasi yang lengkap. Di bawah ini adalah beberapa pertanyaan wawancara.

**Tabel 4.9 Wawancara Kepala Desa Dan Perangkat Desa**

NO.	Pertanyaan
1	Apakah pemerintah desa pernah memberikan sosialisasi terhadap masyarakat, tentang pentingnya tertib administrasi?
2	Upaya apa saja yang sudah dilakukan pemerintah desa dalam memeberikan pemahaman tentang pentingnya tertib administrasi?
3	Apa saja hambatan yang di lalui oleh pemerintah desa agar masyarakat dapat tertib administrasi?
4	Bagaimana upaya pemerintah desa dalam memberikan pelayanan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan Administrasi masyarakat?
5	Berapa persentase administrasi masyarakat desa yang sudah terpenuhi?

Sumber: Data Olahan, 2022

**Tabel 4.10 Wawancara Kepala Dusun**

NO.	Pertanyaan
1	Bagaimana upaya dusun untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat?
2	Pelayanan apa saja yang sudah diberikan pada masyarakat?
3	Upaya apa saja yang di lakukan guna memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat desa?
4	Apakah ada hambatan yang di alami dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat?
5	Administrasi apa aja yang membuat masyarakat menjadi belum tertib administrasi?

Sumber: Data Olahan, 2022

**Tabel 4.11 Wawancara Masyarakat**

NO.	Pertanyaan
1.	Apa pentingnya administrasi bagi masyarakat?
2.	Apakah ada upaya pemerintah desa dalam memahami pentingnya administrasi?
3.	Bagaimana pelayanan pemerintah desa ketika mengurus administrasi?
4.	Apakah ada hambatan dalam mengurus administrasi?
5.	Jika ada masyarakat yang belum tertib administrasi, menurut Bapak apa faktor utamanya?

Sumber: Data Olahan, 2022

### Analisis Hasil Wawancara

Analisis hasil wawancara merupakan ringkasan dari hasil proses wawancara baik sebelum melakukan wawancara maupun sampai dengan akhir wawancara. Beberapa hal perlu terjadi sebelum hasil wawancara dihasilkan salah satunya adalah dengan menyalin isi wawancara. Transkrip secara harfiah berarti salinan. Menyalin hasil wawancara memudahkan peneliti memahami isi dan kronologi wawancara. Selanjutnya melalui proses transkripsi wawancara, peneliti dapat memperoleh informasi yang jelas tentang hasil wawancara. Transkrip juga diperlukan untuk wawancara. Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, peneliti mendapatkan jawaban dari setiap indikator yang telah ditentukan, sebagai berikut:

#### 1. Kepastian Waktu Pelayanan

Kepastian waktu pelayanan adalah sesuai dengan ketentuan yang sudah di tetapkan, sebagaimana yang di ungkapkan oleh Kotler (Laksana, 2018), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan sekepastian merupakan ketentuan, kejelasan dan ketetapan yang di berikan oleh pihak Desa Pasak Piang. Jadi secara garis besar kepastian pelayanan adalah ketetapan pelayanan yang di berikan oleh pihak desa kepada masyarakat, sesuai komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi: 1) persyaratan; 2) sistem, mekanisme, dan prosedur; 3) jangka waktu pelayanan; 4) biaya/tarif; 5) produk pelayanan; 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan. Jawaban ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan satu (Kepala Desa Pasak Piang).

“Segala upaya sudah kami lakukan baik untuk membangun sadar masyarakat pentingnya tertib administrasi dan upaya pengurusannya surat yang di butuhkan dari desa kami berikan akan tetapi, ada saja masyarakat yang acuh tak acuh akan hal itu, bahkan kami sering contohkan bagaimana pemerintah akan membangun desa kalau masyarakat desa belum memiliki identitas sebagai pelengkap administrasi sebagai warga masyarakat. Tolak ukur besaran Anggaran Dana Desa merupakan bagian dari terpenuhinya administrasi Desa yang alokasinya untuk membangun desa”.

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas kepala desa pasak piang menekankan bahwa setiap masyarakat harus tertib administrasi sehingga pihak desa dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan yaitu kepastian pelayanan berdasarkan dengan prosedur yang di tetapkan. Hasil tersebut di perkuat oleh jawaban yang di dapat pada saat wawancara yang di lakukan kepada informan ketiga yaitu. (Kepala Dusun Sungai Piang).

” Pemerintah desa sudah memberikan pelayanan sudah semestinya dan layaknya, namun masih saja ada yang tidak mau mengurus kelengkapan identitas diri, mereka hanya mengambil waktu sempatnya saja dalam mengurus sementara sudah bukan pada waktu jam kerja dan hari libur kebanyakan”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa pemerintah desa selalu mengingatkan masyarakat untuk melengkapi persyaratan yang berlaku, sehingga

pemerintah Desa Pasak Piang bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Namun masih banyak masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan tersebut, juga masih banyak masyarakat Desa Pasak Piang yang meminta pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan atau di luar jam kerja, sedangkan pemerintah desa sudah menetapkan waktu pelayanan yaitu dari jam 9:00 s/d 14:00.

## 2. Kesopanan Pelayanan

Kesopanan pelayanan adalah hal yang pantas dan tidak pantas serta hal yang sopan dan tidak sopan dalam pelayanan. Kesopanan pelayanan adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yang sopan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai. Sedangkan menurut uriah (Wahyudi & Arsana: 2014), karakter sopan santun adalah sikap dan perilaku yang tertib sesuai dengan adat istiadat atau norma-norma yang berlaku di dalam masyarakat. Jadi secara garis besar kesopanan pelayanan adalah perilaku atau tata cara memberikan pelayanan di Desa Pasak Piang yang sesuai dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

## 3. Tanggung Jawab Pelayanan

Tanggung jawab adalah kewajiban dalam melakukan semua tugas dengan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Mudjiono (2012), yang menyatakan arti tanggung jawab adalah sikap yang berkaitan dengan janji atau tuntutan terhadap hak, tugas, kewajiban sesuai dengan aturan, nilai, norma, adat-istiadat yang dianut warga masyarakat. Selanjutnya dari hasil wawancara yang di peroleh menunjukkan bahwa pemerintah Desa Pasak Piang telah melaksanakan tanggung jawab akan pelayanan dengan baik, hal ini berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan oleh kedua informan yaitu staf Desa Pasak Piang, sebagai berikut:

“Segala upaya sudah kami lakukan baik untuk membangun kesadaran masyarakat pentingnya tertib administrasi dan upaya pengurusannya surat yang di butuhkan dari desa kami berikan, akan tetapi ada saja masyarakat yang acuh tak acuh akan hal itu, bahkan kami sering contohkan bagaimana pemerintah akan membangun desa kalau masyarakat desa belum memiliki identitas sebagai pelengkap administrasi sebagai warga masyarakat. Tolak ukur besaran Anggaran Dana Desa merupakan bagian dari terpenuhinya administrasi desa yang alokasinya untuk membangun desa”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah Desa Pasak Piang selalu menghimbau masyarakatnya untuk melengkapi segala administrasi, dari jawaban ini menggambarkan bahwa pemerintah Desa Pasak Piang telah melakukan salah satu tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pernyataan diatas dapat di perkuat oleh jawaban dari informan ketiga yaitu Kepala Dusun Sungai Piang yang menyatakan sebagai berikut:

“Saya sudah siap menampung dan membantu menyelesaikan apapun keluhan masyarakat desa terutama tertkait tertib administrasi, di bawah kami Kepala Dusun ada RT/RW yang bantu menampung segala keperluan administrasi masyarakat jikapun ada masyarakat yang belum tertib admistrasi, belum memiliki KK ataupun KTP maka kami tidak bisa di salahkan sepenuhnya, kami siap membantu dan tidak pernah menolak masyarakat dalam mengurus administrasi, kembali lagi kepada masyarakatnya apakah mau mengurus atau tidak”.

Hasil wawancara diatas juga sesuai dengan pernyataan yang di berikan oleh informan ketujuh yaitu masyarakat sekaligus menjabat sebagai salah satu Rukun Tetangga Desa Pasak Piang yang memberikan jawaban, sebagai berikut:

“Saya memang kurang paham apa itu tertib administrasi akan tetapi seruan untuk memiliki identitas kependudukan sering di sampaikan oleh pemerintah desa melalui Kadus yang ada bahkan dibantu dalam pengurusannya, namun di wilayah RT saja masih saja terdapat warga yang belum memiliki kartu identitas baik KK ataupun KTP yang di sebabkan beberapa faktor salah satunya faktor umur yang sudah lanjut ada juga yang acuh tak acuh dengan identitas diri harusnya dimiliki, sayapun sebagai RT tidak pernah

memaksa untuk mengurusnya karena, ingin memiliki identitas diri itu merupakan kemauan dari masyarakat itu sendiri”.

Berdasarkan kedua jawaban diatas memberikan sebuah kesimpulan bahwa Pemerintah Desa Pasak Piang telah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan optimal sesuai dengan standar pelayan seperti memberikan seruan dan ajakan kepada masyarakat desa untuk tertib beradministrasi, akan tetapi memang ada beberapa kendala yang membuat masyarakat sulit untuk tertib beradministrasi serta kesadaran masyarakat akan tertib beradministrasi juga masih menjadi tantangan yang harus di selesaikan.

#### 4. Kelengkapan

Kelengkapan merupakan tersedia atau tidak-nya fasilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam proses pelayanan fasilitas merupakan hal yang sangat penting untuk mendukung terlaksannnya pelayanan masyarakat dengan baik, adapun perlengkapan tersebut dapat berupa dokumen syarat pelayanan hingga fasilitas pendukung seperti Komputer, Printer dan lain-lain. Berikut ini adalah hasil wawancara yang di lakukan kepada Informa kedua yaitu staf Desa Pasak Piang menyatakan sebagai berikut:

“Kelengkapan administrasi. Secara semuanya kami sudah sampaikan cuma pada tataran pelaksanaan itu ada yang betul-betul menerapkan atau melaksanakan namun ada juga yang sebaliknya”.

Hasil wawancara diatas menyatakan bahwa untuk kelengkapan dalam. memberikan pelayanana administrasi, pihak pemerintah desa telah menyediakan sebaik mungkin agar masyarakat dapat menerima pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan. Kemudian diperkuat dengan hasil wawancara yang di lakukan kepada informan kelima dan ke enam yaitu kepala Dusun Kalimantan dan Dusun Belidak, sebagai berikut:

“Setiap apa yang di perlukan masyarakat saya tampung dan saya bantu melalui orang yang saya tunjuk dalam pengurusan administrasi RT/RW Dusun Belidak.”

“Saya selalu menyiapkan surat menyurat untuk kebutuhan yang merupakan syarat untuk memenuhi pembuatan administrasi.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dijabarkan bahwa untuk memenuhi persyaratan pemerintah desa dan jajarannya selalu mengupayakan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi prosedurnya.

#### 5. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan merupakan kemudahan bagi mayarakat desa dalam mendapatkan pelayanan baik dari segi administrasi hingga syarat-syarat mendapatkan pelayanan. Berikut ini adalah hasil wawancara yang di lakukan kepada informan ke empat yaitu kepala Dusun Banyuates beliau mengatakan bahwa:

“Saya sudah siap menampung dan membantu menyelesaikan apapun keluhan masyarakat desa terutama tertkait tertib administrasi, di bawah kami Kepala Dusun ada RT/RW yang bantu menampung segala keperluan administrasi masyarakat jikapun ada masyarakat yang belum tertib admistrasi, belum memiliki KK ataupun KTP maka kami tidak bisa di salahkan sepenuhnya, kami siap membantu dan tidak pernah menolak masyarakat dalam mengurus administrasi, kembali lagi kepada masyarakatnya apakah mau mengurus atau tidak”

Hasil ini memeberikan jawaban mengenai peran pemerintah desa dalam membantu mempermudah masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, bahwa pemerintah desa selalu berperan aktif dan telah menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan masyarakat, serta hasil wawancara yang dilakukan kepada informan kedua yaitu perangkat desa bagian pelayanan yang memberikan jawaban yang hampir sama yaitu.

“Upaya saya dalam membantu masyarakat, saya tidak pernah menolak keperluan administrasi masyarakat dalam bentuk apapun, sehingga saya rasa ini merupaan upaya untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat”.

Jawaban ini menyatakan bahwa pihak pemerintah desa tidak pernah menolak masyarakatnya yang ingin melakukan administrasi, tetapi sebaliknya pihak pemerintah desa selalu mendukung dan membantu masyarakat yang ingin tertib administrasi. Jawaban

tersebut sesuai dengan yang di katakan oleh informan ketujuh dan kesembilan yaitu masyarakat Desa Pasak Piang, sebagai berikut:

“Saya selaku masyarakat merasa untuk pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak desa sudah cukup baik, saya sering di ingatkan oleh pihak desa juga pak Kadus untuk melengkapi data-data saya dan juga keluarga, tapi saya rasa untuk pelayanan kalo bisa menyediakan pelayanan kepada kami dari rumah kerumah karena kan kami itu sibuk ada yang kerja keladang ada juga yang kerja sawit, jadi tak sempat untuk mengurus data-data”.

Dari hasil wawancara di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa masyarakat mau melengkapi data administrasi akan tetapi masih terhalang oleh kendala sehingga masyarakat mengharap kan adanya pelayanan dari rumah kerumah untuk mempermudah mengurus administrasi, selanjutnya pendapat yang diberikan informan sepuluh yaitu masyarakat yang memberikan jawaban hampir sama yaitu:

“Waktu luang dan sempat menjadi faktor utama yang membuat kami terhambat dalam melengkapi administrasi, ada juga yang tidak tau alur dan tahapan untuk mengurus identitas atau administrasi”.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengelolaan administrasi kependudukan pada Kantor Desa Pasak Piang sudah dilakukan dengan baik, hal ini terbukti dengan pemerintah desa yang selalu memberikan ajakan, seruan kepada masyarakatnya untuk tertib beradministrasi, mempermudah proses pelayanan dan menyediakan fasilitas serta kelengkapan pelayanan. Akan tetapi untuk menciptakan masyarakat yang tertib akan administrasi, diperlukan juga kesadaran dari masyarakat itu sendiri tentang pentingnya tertib administrasi. Hal ini karena setiap orang wajib memiliki identitas penduduk, baik sebagai perorangan ataupun sebagai anggota keluarga demi tertibnya bermasyarakat dan bernegara. Setiap orang memiliki hak dan kewajiban masing-masing, karena identitas merupakan salah satu syarat untuk memperoleh hak dan kewajiban yang sama bagi masyarakat sehingga menjadikan identitas adalah hal yang sangat penting bagi setiap masyarakat di Indonesia.

## **Pembahasan**

Hasil data dari peneliti yang diperoleh dalam kualitas pelayanan dalam pengelolaan administrasi kependudukan pada Kantor Desa Pasak Piang Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya berupa hasil wawancara peneliti dengan informan sebagai sumber utama penelitian yang dilakukan dengan wawancara secara langsung. Adapun hasil wawancara direkam menggunakan perekam suara handphone dan peneliti selebihnya mendapatkan data berupa foto dan dokumen dari Kepala Desa serta perangkat Desa Pasak Piang Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif dengan proses analisis data meliputi tiga bagian yaitu organisasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti. Tahap reduksi ini dilakukan untuk menyeleksi data yang relevan atau tidak relevan dengan tujuan akhir.

Penyajian data merupakan tahapan teknik analisis data kualitatif, dimana penyajian data tersebut merupakan suatu kegiatan yang mengorganisasikan data secara sistematis dan dapat diakses serta memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks deskriptif (dalam bentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan, atau diagram. Penyajian data mengaturnya dan menyusunnya ke dalam pola relasional, sehingga lebih mudah untuk diakses. Kesimpulan adalah tahap akhir dari analisis data kualitatif yang dilakukan untuk memastikan bahwa hasil reduksi data masih relevan dengan tujuan analisis yang ingin dicapai. Tahap ini bertujuan untuk menemukan makna dalam data yang terkumpul dengan mencari persamaan atau perbedaan guna menarik kesimpulan sebagai jawaban atas

permasalahan yang ada. Adapun pembahasan penelitian Analisis kualitas pelayanan dalam pengelolaan administrasi kependudukan pada kantor Desa Pasak Piang Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya antara lain sebagai berikut:

### **Kualitas Pelayanan Kantor Desa Pasak Piang**

Pemerintah desa pasak piang selalu berperan aktif dan telah menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yaitu kepastian pelayanan berdasarkan dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pemerintah Desa Pasak Piang yang dimana selalu mengingatkan kepada masyarakat untuk melengkapi persyaratan yang berlaku, sehingga pemerintah Desa Pasak Piang bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya, akan tetapi masih banyak masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan yang diberikan oleh pemerintah Desa Pasak Piang dan masih banyak masyarakat Desa Pasak Piang yang meminta pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan oleh pemerintah Desa Pasak Piang. Sedangkan pemerintah Desa Pasak Piang sudah menetapkan waktu pelayanan yaitu dari jam 09:00 s/d 14:00.

Dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Pasak Piang, kepala desa sudah melakukan proses pelayanan dengan baik dan menyediakan fasilitas serta kelengkapan pelayanan yang di butuhkan oleh masyarakat Desa Pasak Piang tersebut. Pemerintah Desa Pasak Piang sudah memberikan pelayanan optimal guna tercapainya masyarakat tertib akan administrasi. Pengupayaan Pemerintah Desa Pasak Piang sudah dijalankan dengan baik hanya tinggal kembali lagi kepada masyarakatnya mau mengurus atau tidaknya agar tercapainya pelayanan yang di lakukan di kantor desa pasak piang berjalan dengan baik.

### **Administrasi Kependudukan Kantor Desa Pasak Piang**

Kepala desa pasak piang menekankan bahwa setiap masyarakat harus tertib administrasi sehingga pihak desa dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Dalam melengkapi data administrasi masyarakat mengharapkan adanya pelayanan dari rumah kerumah untuk mempermudah mengurus administrasi tersebut. Dalam pengelolaan administrasi kependudukan pada Kantor Desa Pasak Piang sudah dilakukan dengan baik, terbukti dengan pemerintah desa yang selalu memberikan ajakan, seruan kepada masyarakatnya untuk tertib dalam melakukan administrasi. Dalam menciptakan masyarakat yang tertib akan administrasi, diperlukan kesadaran dari masyarakat itu sendiri tentang pentingnya administrasi. Dimana hal tersebut dikarenakan setiap orang wajib memiliki identitas penduduk, baik sebagai perorangan ataupun sebagai anggota keluarga demi tertibnya bermasyarakat dan bernegara. Setiap orang memiliki hak dan kewajiban masing-masing, karena identitas merupakan salah satu syarat untuk memperoleh hak dan kewajiban yang sama bagi masyarakat sehingga menjadikan identitas adalah suatu hal yang sangat penting bagi setiap masyarakat di Indonesia. Dari hasil penelitian terdahulu yang peneliti jadikan sebagai sumber acuan, terdapat perbedaan dalam penelitian ini yaitu pemerintah desa sudah mengupayakan berbagai cara agar masyarakat dapat tertib beradministrasi. Penelitian yang dilakukan oleh Rahma Yunita dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur belum berjalan secara optimal. Hal ini di sebabkan karena masih banyak keluhan dari masyarakat dan sulitnya mendapatkan pelayanan.

Pendapat dari Ika Fitriani dan Danial Ndilu Hamba Banju juga hampir sama yaitu, menunjukkan bahwa pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan di desa belum sepenuhnya baik karena masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat, baik dari segi pelayan hingga sarana dan prasarana yang belum memadai yang perlu di perhatikan lagi oleh pemerintah desa sebagai bahan untuk menetapkan peraturan atau kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbedaan selanjutnya adalah lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu penelitian ini di lakukan di kantor Desa Pasak Piang Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. Lokasi tersebut dipilih karena berdasarkan pengalaman saat

bekerja masih banyak masyarakat yang belum tertib administrasi dan banyak data masyarakat yang belum diperbarui waktu penelitian yang dilakukan mulai dari Juni dan akan berlangsung selama empat bulan, serta sudut pandang peneliti yang mencoba menggali bagaimana upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka dalam penulisan Skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengelolaan Administrasi Desa Pasak Piang Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya ini dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

- a. Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk melayani, membantu, menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan yang dapat dirasakan melalui hubungan antara pemberi dan penerima pelayanan yang menggunakan peralatan berupa sarana dan prasarana kantor pemerintahan desa.
- b. Pemerintah Desa Pasak Piang sudah memberikan sosialisasi tentang pentingnya tertib administrasi sebagai bentuk pengupayaan agar masyarakat desa tertib administrasi sebagaimana mestinya.
- c. Semua perangkat desa siap membantu dalam mengurus administrasi sehingga akan memudahkan dalam ketertiban administrasi masyarakat desa.
- d. Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya tertib administrasi sering menjadi penghambat, oleh sebab itu perlu adanya upaya agar masyarakat sadar pentingnya administrasi.
- e. Kualitas pelayanan yang diberikan sudah optimal, hal ini karena sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang tidak berbelit-belit, jelas akan syarat dan prosesnya, tepat waktu, sopan, ramah dalam memberikan pelayanan, adanya fasilitas pendukung seperti komputer dan lain lain.
- f. Ada beberapa masyarakat desa pasak piang belum bisa mengurus administrasi karena beberapa faktor diantaranya, tidak ada waktu luang dan sudah merasa cukup dengan berkas administrasi yang dimiliki, seperti ,KTP, atau KK.
- g. Sulitnya membangun kesadaran masyarakat untuk tertib administrasi.
- h. Tidak ada solusi tepat yang bisa menjadikan masyarakat tertib administrasi 100%.

Berdasarkan poin-poin diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah Desa Pasak Piang telah melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yaitu kepastian waktu pelayanan, kesopanan pelayanan, keramahan pelayanan, tanggung jawab pelayanan dan kelengkapan serta kemudahan mendapatkan pelayanan. Untuk kualitas pelayanan saat ini yang diberikan sudah sangat baik dan optimal, hal ini didukung oleh temuan peneliti dalam melakukan penelitian baik itu dalam bentuk pengamatan atau hasil wawancara yang dilakukan.

- a. Pemerintah Desa Pasak Piang selalu mengajak masyarakatnya untuk tertib beradministrasi, memberikan kemudahan dalam proses pelayanan dan prosedur yang diberikan sesuai standar administrasi serta membantu masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan administrasi, sehingga tidak ada alasan bagi masyarakat bahwa mengurus administrasi itu sulit.
- b. Tidak ada keluhan yang datang dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, justru masyarakat merasa cukup terbantu dengan kemudahan yang diberikan, hanya tinggal kesadaran dari masyarakat akan pentingnya administrasi.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti ingin memberikan sedikit saran sebagai berikut:

- a. Sebaiknya pemerintah baik Kecamatan ataupun Kabupaten untuk memberikan pelayanan secara langsung ke desa agar bisa sekaligus lebih memudahkan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

- b. Pemerintah desa harus lebih giat lagi mengupayakan masyarakat untuk memahami pentingnya administrasi, karena hal ini merupakan faktor yang sering memicu ketidakpatuhan masyarakat terhadap administrasi.
- c. Sebaiknya di adakan pelayanan di luar jam kantor desa karena ada beberapa warga yang tidak sempat mengurus administrasi di jam kantor.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Atik, R. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Hardiyana, A., & Helwiyani, F. (2011). Pengaruh kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(2), 86-96.
- Hasibuan, M. S. (2008). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Ichsan, R. N., SE, M., Lukman Nasution, S. E. I., & Sarman Sinaga, S. E. (2021). *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Kairupan, J. K. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(35).
- Kasihta, N. B. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota (Doctoral Dissertation, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara)*.
- Kiptiyah, M., Pudyarningsih, A. R., & Oktafiah, Y. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). *Jurnal EMA*, 4(1), 30-37.
- Kule, Y., Ilyas, G. B., & Tamsah, H. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Dosen Pada Amik Luwuk Banggai. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 221-239.
- Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). *Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 294-305.
- Kusdarini, E. (2020). *Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*. UNY Press.
- Luila, V. (2013). Pengembangan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Pt Ageless Aesthetic Clinic. *Agora*, 1(3), 1711-1719.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen kualitas pelayanan*.
- Moerir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Moleong, L. J. (2004). *Metode penelitian kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mosso, A., Singkoh, F., & Sumampouw, I. (2018). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat*. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Mukarom, Z. (2016). *Muhibudin wijaya laksana. Manajemen Pelayanan Publik*.
- Ningrum, R. W. K., Widowati, N., & Maesaroh, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 144-152.
- Nurjaman, K. (2014). *Manajemen personalia*.
- Primayana, K. H. (2015). *Manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan mutu pendidikan di Perguruan Tinggi*. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 1(02), 7-15.
- Ramadhan, B. (2015). *Kinerja Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan E-Ktp, Kartu Keluarga, Akta Perkawinan Dan Akta Kelahiran Di Kabupaten Lombok Utara 2013 (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)*.
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2005). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: pustaka pelajar.

- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Sedarmayanti, H. (2018). Manajemen sumber daya manusia; reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Reflika Aditama.
- Sedarmayanti, H. (2018). Manajemen sumber daya manusia; reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Reflika Aditama.
- Siswosoediro, H. S. (2008). Mengurus Surat-surat Kependudukan (identitas diri). VisiMedia.
- Soetrisno, E. (2016). Manajemen sumber daya manusia. Kencana.
- Sudaryo, Y., Aribowo, A., & Sofiati, N. A. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia: Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik. Penerbit Andi.
- Sugiyono, P., & Alfabeta, C. V. (2003). Metode Penelitian Administrasi, CV. Alfabeta, Bandung.
- Suleman, S. (2019). Kualitas pelayanan e-ktip di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera selatan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 1-13.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117).
- Sumartono, A. M., Sampe, S., & Kumayas, N. (2020). Optimalisasi Informasi Aplikasi (Sitasya) Sistem Pemantauan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 2(5).
- Susanti, S. (2014). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tuju, M. A. M., Kimbal, M., & Mantiri, M. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran). *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 111-117.
- Wahyuni, R. D. (2017). Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi di Stasiun Wonokromo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).
- Widyaningrum, M. E., & Widiana, M. E. (2020). Peran Semangat Kerja Karyawan Untuk Merubah Lingkungan Kerja Dan Kepemimpinan Transformasional.