SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP DI KANTOR DESA BEGELANG JAYA KECAMATAN KETUNGAU TENGAH KABUPATEN SINTANG

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Oleh :

Adrianus Ishak Bastian
NIM : E1012181049

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP DI KANTOR DESA BEGELANG JAYA KECAMATAN KETUNGAU TENGAH KABUPATEN SINTANG

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Serjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh:

Adrianus Ishak Bastian
NIM : E1012181049

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP DI KANTOR DESA BEGELANG JAYA KECAMATAN KETUNGAU TENGAH KABUPATEN SINTANG

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Adrianus Ishak Bastian
NIM : E1012181049

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Pertama

Drs. Sukamto, M.Si Tanggal: .....
NIP. 196010081987031002

Dosen Pembimbing Kedua

Nawang Avianti, S.S.T, M.AP Tanggal: .....
NIP. 199207252022032016

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP DI KANTOR DESA BEGELANG JAYA KECAMATAN KETUNGAU TENGAH KABUPATEN SINTANG

Oleh :

Adrianus Ishak Bastian
NIM : E1012181049

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : 16 Juli 2025
Waktu : Rabu 09:00 WIB – 11:30 WIB
Tempat : Ruang Seminar & Sidang Fisip Untan

Tim Penguji

Ketua	**Sekretaris**
Drs. Sukamto, M.Si	Nawang Avianti, S.S.T, M.AP
NIP. 196010081987031002	NIP. 199207252022032016
Penguji Utama	**Penguji Pendamping**
Dr. Dedi Kusnadi, M.Si	Hairil Anwar, SE., M.Si
NIP. 196105261987031006	NIP. 196905142007011004

Disahkan Oleh :
Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Adrianus Ishak Bastian (NIM. E1012181049). Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Di Kantor Desa Begelang Jaya Kecamatan Ketungau Tengah Kabupaten Sintang. **Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Tanjungpura. 2025.**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP yang dilakukan oleh Aparatur di kantor Desa Begelang Jaya Kecamatan Ketungau Tengah Kabupaten Sintang. Penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2018:63), Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan adalah: Bukti Fisik (Tangibel), Keandalan (Realibility), Ketanggapan (Responsivenesee), Jaminan (Assurance), dan Perhatian (Empathy). Jenis penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini kualitas pelayanan pembuatan KTP Di Kantor Desa Begelang Jaya masih perlu adanya peningkatan dilihat indikator Bukti Fisik (Tangibel), keterbatasan ruang, kurangnya kursi, tidak adanya alat perekaman KTP permanen, dan jaringan internet yang kurang stabil. Keandalan (Realibility), Keterbatasan sarana, jarak jauh, dan ketidakhadiran Kepala Desa menyebabkan keterlambatan pelayanan serta adanya diskriminasi bagi yang membayar lebih. Ketanggapan (Responsiveness), kurangnya koordinasi petugas, sistem pelayanan yang tidak teratur, dan informasi yang tidak jelas mengakibatkan waktu tunggu lama dan menurunnya kepuasan masyarakat. Jaminan (Assurance), kurangnya disiplin petugas, minimnya transparansi prosedur, dan ketidakhadiran Kepala Desa menyebabkan ketidakpastian pelayanan dan kebingungan masyarakat. Perhatian (Empathy), minimnya komunikasi yang sabar, inisiatif proaktif, dan fasilitas pendukung membuat masyarakat merasa kurang diperhatikan dan tidak nyaman. Saran dalam penelitian ini Kantor Desa Begelang Jaya meningkatkan sarana fisik dan jaringan, meningkatkan kedisiplinan petugas dan kehadiran Kepala Desa, menggunakan antrean digital, memperbaiki transparansi prosedur, dan lebih proaktif melayani kelompok rentan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kantor Desa Begelang Jaya, Pembuatan KTP

ABSTRACT

Adrianus Ishak Bastian (NIM. E1012181049). *The Quality of ID Card Issuance Services at the Begelang Jaya Village Office, Ketungau Tengah Subdistrict, Sintang Regency.* ***Thesis. Public Administration Study Programme. Faculty of Social and Political Sciences. Tanjungpura University. 2025.***

This thesis aims to describe and analyse the quality of ID card issuance services provided by officials at the Begelang Jaya Village Office in Ketungau Tengah Subdistrict, Sintang Regency. This study uses the service quality theory proposed by Zeithaml, Parasuraman & Berry (in Hardiansyah 2018:63), which identifies five dimensions of service quality: Tangible Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research is descriptive in nature with a qualitative approach. The results of this study indicate that the quality of service for ID card issuance at the Begelang Jaya Village Office still requires improvement, as evidenced by indicators such as Physical Evidence (Tangibles), limited space, insufficient seating, the absence of permanent ID card recording equipment, and unstable internet connectivity. Reliability (Realibility), limited facilities, long distances, and the absence of the Village Head caused delays in service and discrimination against those who paid more. Responsiveness: Lack of coordination among staff, an irregular service system, and unclear information result in long waiting times and decreased public satisfaction. Assurance: Lack of staff discipline, minimal transparency in procedures, and the absence of the Village Head cause uncertainty in service delivery and confusion among the public. Empathy: Lack of patient communication, proactive initiatives, and supporting facilities make the community feel neglected and uncomfortable. Recommendations in this study include improving physical facilities and networks, enhancing staff discipline and the Village Head's presence, using digital queuing systems, improving procedural transparency, and being more proactive in serving vulnerable groups.

Keyword : *Quality of Service, Begelang Jaya Village Office, ID Card Production*

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Di Kantor Desa Begelang Jaya Kecamatan Ketungau Tengah Kabupaten Sintang”. Judul ini dipilih karena didasarkan pada adanya permasalahan yang relevan dan dapat diteliti, serta telah dilakukan pendekatan pendahuluan oleh peneliti meskipun izin tertulis belum diperoleh. Pendekatan ini membantu kelancaran penelitian. Selain itu, topik yang diangkat belum pernah diteliti sebelumnya di instansi tersebut, sehingga dianggap tepat dan bermanfaat secara praktis.

Permasalahan yang terjadi di Kantor Desa Begelang Jaya meliputi beberapa aspek penting dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pertama, seringkali tidak adanya kejelasan waktu penyelesaian dalam proses pembuatan surat pengantar KTP, di mana tercatat sebanyak 87 berkas telah terealisasi dan 171 berkas belum terselesaikan. Kedua, aparatur desa menunjukkan kurangnya kedisiplinan terhadap jam kerja yang telah ditetapkan, yang berdampak pada kualitas pelayanan. Ketiga, terindikasi adanya pemungutan biaya dalam proses pembuatan KTP yang dilakukan oleh aparatur desa, padahal seharusnya layanan tersebut diberikan secara gratis kepada masyarakat sesuai peraturan yang berlaku.

Berdasarkan masalah – masalah yang ditemukan pada permasalahan diatas peneliti menggunakan teori kualitas layanan meneurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2018:63), kualitas pelayanan adalah suatu ukuran bagaimana pelayanan didistribusikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dalam penyampaian kualitas pelayanan berarti penyelarasan ekspektasi pelanggan ke dalam suatu hal yang konsisten. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut

Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2018:63), diantaranya adalah: Bukti Fisik *(Tangibel)*, Keandalan *(Reliability)*, Ketanggapan *(Responsiveness)*, Jaminan (*Assurance)*, dan Perhatian *(Empathy)*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah itu peneliti menganalisis data dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan melakukan penarikan kesimpulan. Untuk memeriksa keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini yang dilaksanakan, berdasarkan teori kualitas layanan meneurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2018:63), 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2018:63), diantaranya adalah: Bukti Fisik (Tangibel), keterbatasan ruang, kurangnya kursi, tidak adanya alat perekaman KTP permanen, dan jaringan internet yang kurang stabil. Keandalan *(Realibility)*, Keterbatasan sarana, jarak jauh, dan ketidakhadiran Kepala Desa menyebabkan keterlambatan pelayanan serta adanya diskriminasi bagi yang membayar lebih. Ketanggapan *(Responsiveness)*, kurangnya koordinasi petugas, sistem pelayanan yang tidak teratur, dan informasi yang tidak jelas mengakibatkan waktu tunggu lama dan menurunnya kepuasan masyarakat. Jaminan *(Assurance)*, kurangnya disiplin petugas, minimnya transparansi prosedur, dan ketidakhadiran Kepala Desa menyebabkan ketidakpastian pelayanan dan kebingungan masyarakat. Perhatian *(Empathy)*,

minimnya komunikasi yang sabar, inisiatif proaktif, dan fasilitas pendukung membuat masyarakat merasa kurang diperhatikan dan tidak nyaman.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kantor Desa Begelang Jaya masih memerlukan peningkatan di berbagai aspek. Lima indikator kualitas pelayanan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, menunjukkan bahwa meskipun ada upaya perbaikan seperti penataan dokumen dan pelatihan petugas, masih terdapat kelemahan dalam hal kedisiplinan waktu, kurangnya fasilitas fisik, keterbatasan informasi, serta minimnya perhatian terhadap kelompok rentan. Oleh karena itu, dibutuhkan perbaikan menyeluruh dalam hal sarana, komunikasi, dan profesionalisme aparatur agar pelayanan menjadi lebih optimal dan memuaskan masyarakat.

Saran-saran dalam penelitian ini, berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan, disarankan agar Kantor Desa Begelang Jaya memperbaiki sarana fisik seperti ruang tunggu, kursi, alat perekaman, serta jaringan internet agar pelayanan lebih nyaman (*tangible*). Petugas dan Kepala Desa juga perlu meningkatkan kedisiplinan dan menerapkan sistem antrean yang adil untuk menjamin keandalan layanan (*reliability*). Dalam hal *responsiveness*, petugas harus lebih proaktif, cepat tanggap, dan menggunakan media informasi yang jelas. Untuk *assurance*, penting dilakukan pelatihan dan pengawasan agar pelayanan lebih pasti. Terakhir, pada aspek *empathy*, perhatian khusus bagi kelompok rentan wajib diutamakan demi pelayanan yang adil dan manusiawi.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa	:	Adrianus Ishak Bastian
Nomor Mahasiswa	:	E1012181049
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Publik
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil karya asli saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di program studi, fakultas, atau perguruan tinggi lain. Selama pengetahuan saya, skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara jelas dirujuk dalam Daftar Pustaka di skripsi ini.

Pontianak, 30 Juni 2025
Saya membuat pernyataan

Adrianus Ishak Bastian
NIM. E1012181049

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Tidak perlu cemburu kepada mentari pagi yang sejuk berhias embunnya, tidak perlu terlalu tenggang rasa kepada senja yang merona akan senjanya. Tetaplah menjadi malam yang menyimpan ketenangan beserta misterinya."

Persembahan :

Untuk ibu tercinta Kristina Martha dan Ayahanda tercinta Obaja yang selalu memberikan dukungannya serta selalu mendoakan saya disetiap ibadah dan doanya, memberikan motivasi dan memberikan arti perjalanan hidup yang keras, untuk kebaikan serta kasih sayang yang tidak pernah akan sanggup saya balas satu persatu. Semoga kedua orang tua saya diberikan kesehatan dan umur panjang serta dalam perlindungan TUHAN YME. Bukti Skripsi ini adalah bukti apa yang telah anakmu perjuangkan demi penantian dan doamu di rumah.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa oleh karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Di Kantor Desa Begelang Jaya Kecamatan Ketungau Tengah Kabupaten Sintang" dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dan kewajiban yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, dan peneliti menyadari bahwa akan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Karena hasil yang dicapai dalam skripsi ini merupakan langkah awal dari suatu perjalanan ilmu pengetahuan yang peneliti dapatkan.

Keberhasilan dalam skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan pada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti haturkan terimakasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Drs. Sukamto, M.Si selaku Dosen pembimbing I dan Nawang Avianti, S.S.T, M.AP selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia memberikan

kemudahan dan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini, baik secara metodologi penelitian serta literatur-literatur lain yang berkaitan skripsi ini.

4. Dr. Dedi Kusnadi, M.Si selaku Dosen Penguji Utama, dan Hairil Anwar, SE, M.Si Selaku Dosen Penguji Pendamping yang telah banyak memberikan saran dan masukan guna kesempurnaan dalam skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan dukungan selama perkuliahan berlangsung.
6. Pihak-pihak lain yang telah memberi dukungan kepada saya namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga segala kebaikan, dorongan dan Doa yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa.

Pontianak, 30 Juni 2025

Disusun Oleh:

Adrianus Ishak Bastian
NIM. E1012181049

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN i

HALAMAN PENGESAHAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

RINGKASAN SKRIPSI v

PERNYATAAN KEASLIAN viii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ix

KATA PENGANTAR x

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian 12
1.3. Fokus Penelitian 12
1.4. Rumusan Masalah 13
1.5. Tujuan Penelitian 13
1.6. Manfaat Penelitian 13
1.6.1. Manfaat Teoritis 13
1.6.2. Manfaat Praktis 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15
2.1. Definisi Konsep 15
2.1.1. Konsep Pelayanan Publik 15
2.1.2. Standar Pelayanan Publik 16
2.1.3. Pemerintah Desa 17
2.2. Teori 19
2.2.1. Konsep Kualitas Layanan 19
2.2.2. Indikator Kualitas Layanan 21

2.3. Hasil Penelitian yang Relevan 22
2.4. Kerangka Pikir 25
2.5. Pertanyaan Penelitian 28

BAB III METODE PENELITIAN 29
3.1. Jenis Penelitian 29
3.2. Langkah – Langkah Penelitian 30
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 31
3.3.1. Lokasi Penelitian 31
3.3.2. Waktu Penelitian 31
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 32
3.4.1. Subjek Penelitian 33
3.4.2. Objek Penelitian 33
3.5. Teknik Pengumpulan Data 34
3.6. Instrument atau Alat Pengumpulan Data 36
3.7. Analisis Data 36
3.7.1. Teknik Keabsahan Data 37
3.7.2. Teknik Analisis Data 38

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 41
4.1. Keadaan Geografis 41
4.1.1. Letak Wilayah Desa Begelang Jaya 41
4.1.2. Kondisi Iklim 43
4.1.3. Topografi 43
4.2. Keadaan Demografi 44
4.2.1. Jumlah Penduduk Desa Begelang Jaya Berdasarkan Usia 44
4.2.2. Jumlah Penduduk Desa Begelang Jaya Berdasarkan Agama 45
4.2.3. Jumlah Penduduk Desa Begelang Jaya Berdasarkan Jenis Kelamin 46
4.2.4. Jumlah Penduduk Desa Begelang Jaya Berdasarkan Pendidikan 47
4.3. Keadaan Sosial dan Ekonomi Desa Begelang Jaya 49
4.4. Sarana dan Prasarana Kantor Desa Begelang Jaya 51
4.5. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Begelang Jaya 52
4.6. Visi Misi dan Maklumat PelayananPemerintahan Desa Begelang Jaya 53
4.6.1. Visi 53
4.6.2. Misi 53
4.7.Tugas dan Fungsi Pemerintahan Desa Begelang Jaya 54

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 57
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian 57
5.1.1. Bukti Fisik *(Tangibel)* 57
5.1.2. Keandalan *(Reliability)* 62
5.1.3. Ketanggapan *(Responsiveness)* 66
5.1.4. Jaminan *(Assurance)* 70
5.1.5. Perhatian *(Empathy)* 74
5.2. Pembahasan 78

5.2.1. Bukti Fisik *(Tangibel)* 78
5.2.2. Keandalan *(Reliability)* 82
5.2.3. Ketanggapan *(Responsiveness)* 85
5.2.4. Jaminan *(Assurance)* 88
5.2.5. Perhatian *(Empathy)* 92

BAB VI PENUTUP 96
6.1. Kesimpulan 96
6.2. Saran 99
6.3. Keterbatasan Penelitian 102

DAFTAR PUSTAKA 103

LAMPIRAN – LAMPIRAN 105

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembuatan Kartu Tanda Penduduk 3

1.2. Data Pemohon KTP Masyarakat Desa Begelang Jaya Tahun 2024 4

1.3. Sarana dan Prasarana Pemerintahan Desa Begelang Jaya 10

3.1. Waktu Penelitian 32

4.1. Jumlah Penduduk Desa Begelang Jaya Berdasarkan Usia Tahun 2024 44

4.2. Jumlah Penduduk Desa Begelang Jaya Berdasarkan Usia Tahun 2024 46

4.3. Jumlah Penduduk Desa Begelang Jaya Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2024 47

4.4. Jumlah Penduduk Desa Begelang Jaya Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2024 48

4.5. Jumlah Penduduk Desa Beglang Jaya Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tahun 2024 50

4.6. Sarana dan Prasarana Pemerintahan Desa Begelang Jaya 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1. Bagan Kerangka Pikir Penelitian 26
4.1. Peta Desa Begelang Jaya.....42

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah di semua tingkatan, termasuk desa, dalam memastikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap hak dan kewajibannya. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka, baik dari segi efisiensi, transparansi, maupun kemudahan akses. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan yang ada agar tetap relevan dan efektif. Pemerintah desa, sebagai pihak yang paling dekat dengan masyarakat, harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar prosedural, tetapi benar-benar memberikan manfaat nyata. Dengan pelayanan yang berkualitas, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat meningkat, sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara pemerintah dan warga.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik untuk memastikan efektivitas fungsi pemerintahan. Pelayanan publik yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, serta memastikan negara memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara. Undang-Undang ini bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat, memenuhi tuntutan peningkatan pelayanan publik, dan menegaskan hak serta kewajiban setiap warga negara. Diperlukan norma hukum yang jelas untuk

meningkatkan kualitas pelayanan dan melindungi warga negara dari penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus. Pelayanan merupakan tugas utama bagi Aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat dan memuaskan.

Menurut Imbron dan Pamungkas (2021), pelayanan administrasi pemerintahan desa yang cepat, tepat, akurat, murah, dan ramah akan menciptakan pemerintahan yang baik *(good governance).* Dalam hal ini, pemerintahan yang baik mencerminkan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid, bertanggung jawab, serta sejalan dengan prinsip-prinsip demokrasi dan pasar yang efisien. Hal tersebut juga berfungsi untuk menghindari salah alokasi dan investasi serta mencegah terjadinya korupsi, baik dalam bidang politik maupun administrasi.

Pelayanan yang diberikan yang diberikan oleh Kantor Desa Begelang Jaya Kecamatan Ketungau Tengah Kabupaten Sintang mencakup berbagai kegiatan di bidang pemerintahan. Pelayanan di bidang kependudukan antara lain meliputi penerbitan Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk, Surat Pengantar Kartu

Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Surat Nikah, serta dokumen-dokumen administratif lainnya. Pelayanan ini bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap dokumen penting yang mendukung berbagai keperluan administratif dan legal. Kedua, Pelaksanaan kegiatan pelayanan di bidang pemberdayaan masyarakat meliputi: Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Domisili. Ketiga, Pelaksanaan kegiatan pelayanan di bidang ketentraman dan ketertiban berupa izin keramaian.

Tabel 1.1

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
2	Persyaratan	1. Surat Pengantar dari RT/RW di cap dan di tandatangani 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan 2. Cek kelengkapan berkas di kantor pelayanan desa 3. Penandatanganan berkas oleh Kepala Desa 4. Diproses oleh petugas pelayanan desa 5. Proses perekaman KTP 6. Menunggu KTP diterbitkan
4	Jangka Waktu	1. Hari Senin – Kamis 08.30-13.30 Jumat 08.30-12.00 2. 60 Menit waktu perekaman
5	Biaya Tarif	Tidak ada (Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 900/326/SJ tanggal 17 Januari 2014 tentang Larangan Pungutan Uang dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan).

Sumber: Kantor Desa Begelang Jaya, 2025

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan Standar Operasioanl Prosedur (SOP) desa yang mengatur proses administrasi dan pelayanan di tingkat desa yang terdiri dari, Dasar hukum, merujuk pada peraturan perundang-undangan yang mengatur tata kelola pemerintahan desa, Persyaratan pembuatan surat, menjelaskan dokumen apa saja yang diperlukan oleh warga untuk mengajukan permohonan surat tertentu, Sistem mekanisme dan prosedur, menjelaskan langkah-langkah yang harus diikuti oleh warga dan petugas desa dalam proses pembuatan surat, Jangka waktu pembuatan surat, menetapkan estimasi waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan surat sesuai dengan jenisnya dan Biaya tarif, menjelaskan bahwa tidak ada pungutan uang dalam memberikan pelayanan kependudukan.

Tabel 1.2.

Data Pemohon KTP Masyarakat Desa Begelang Jaya Tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Realisasi	%	Belum Realisasi	Total	%
1	Pembuatan KTP Baru	23	31,51%	50	73	68,49%
2	Pengajuan KTP Baru	59	39,33%	91	150	60,67%
3	Perubahan Status Pekerjaan	2	20,00%	8	10	80,00%
4	Perubahan Status Perkawinan	3	42,86%	4	7	57,14%
Grand Total		**87**	**36,25%**	**171**	**240**	**63,75%**

Sumber : Kantor Desa Begelang Jaya 2024

Berdasarkan Tabel 1.2, jumlah pemohon KTP di Desa Begelang Jaya pada tahun 2024 mencapai 240 orang. Dari jumlah tersebut, 87 pemohon (36,25%) telah direalisasikan, sedangkan 171 pemohon (63,75%) belum direalisasikan. Jenis pelayanan dengan jumlah pemohon terbanyak adalah pengajuan KTP baru sebanyak 150 orang, dengan tingkat realisasi 39,33%. Sementara itu, pelayanan perubahan status pekerjaan memiliki jumlah pemohon paling sedikit, yaitu 10 orang, dan hanya 20% yang telah direalisasikan. Data ini menunjukkan bahwa

sebagian besar masyarakat masih menunggu penyelesaian administrasi KTP, terutama pada pelayanan pengajuan dan pembuatan KTP baru.

Sistem penyelenggaraan pemerintahan desa berfungsi sebagai pengayom, pembina, pelayan, dan penggerak partisipasi masyarakat. Masyarakat desa, baik secara kelompok maupun individu, memerlukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, seperti pelayanan dalam hal kesehatan, pendidikan, pekerjaan, pernikahan, warisan, kelahiran, perizinan, dan sebagainya. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun keinginan tersebut tidak selalu sesuai dengan harapan. Kualitas Pelayanan yang diberikan secara umum masih berbelit-belit dengan berbagai alasan lambannya pelayanan aparatur dalam mengurus keperluan administrasi, kemudian melelahkan sehingga cenderung tidak efektif dan efisien.

Berdasarkan observasi dan wawancara pada saat melakukan penelitian, salah satu permasalahan yang kerap ditemui dalam proses pembuatan KTP di Desa Begelang Jaya adalah prosedur yang panjang dan berbelit. Sesuai dengan sistem, mekanisme, dan prosedur yang berlaku, setiap berkas permohonan KTP harus terlebih dahulu ditandatangani oleh Kepala Desa sebelum dapat diproses lebih lanjut. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa Kepala Desa sering kali tidak berada di tempat, bahkan dalam satu bulan hanya masuk kerja sebanyak tiga kali. Hal ini disebabkan oleh lokasi tempat tinggal Kepala Desa yang berada di luar wilayah desa, dengan jarak tempuh dari kantor desa kurang lebih tujuh jam. Kondisi tersebut mengakibatkan penumpukan berkas serta keterlambatan dalam proses pembuatan KTP. Setelah mendapatkan tanda tangan, masyarakat masih harus

menunggu giliran untuk melakukan perekaman KTP. Namun, proses perekaman tidak dapat dilakukan sewaktu-waktu karena pihak kecamatan yang ditugaskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) harus datang langsung ke desa. Akses menuju Desa Begelang Jaya yang cukup sulit menyebabkan kehadiran petugas kecamatan menjadi tidak menentu. Akibatnya, masyarakat harus menunggu dalam waktu yang tidak pasti, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan menghambat pengurusan administrasi kependudukan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari.

Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan bahwa Pemerintah Desa kurang peka terhadap kebutuhan masyarakat. Untuk memperoleh pelayanan pun, masyarakat kerap kali dihadapkan pada berbagai kesulitan, seperti prosedur yang tidak sesuai, adanya pungutan biaya administrasi, serta biaya transportasi yang harus dikeluarkan sendiri. Selain itu, informasi yang beredar menyebutkan adanya perbedaan perlakuan dalam pelayanan, di mana masyarakat yang lebih mampu sering kali diprioritaskan dan lebih cepat mendapatkan respon dibandingkan dengan masyarakat yang kurang mampu. Hal ini diperburuk dengan adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat yang mampu untuk mempercepat proses administrasi. Aparat Pemerintah Desa juga dinilai kurang memiliki dorongan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan tidak menunjukkan upaya yang maksimal dalam memperbaiki prosedur pelayanan yang ada, sehingga membuat masyarakat merasa kurang mendapatkan perhatian yang layak.

Sering kali, masyarakat yang datang ke Kantor Desa Begelang Jaya untuk mengurus pembuatan KTP menemui petugas yang tidak memiliki kewenangan

langsung dalam proses tersebut. Mereka kemudian melemparkan tanggung jawab kepada petugas lain, yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan dengan lancar. Hal ini diperburuk oleh kurangnya respons dari petugas yang seharusnya membantu, meskipun mereka memiliki kewenangan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Ketidakjelasan siapa yang bertanggung jawab dalam setiap tahapan proses membuat masyarakat merasa kebingungan dan frustasi, yang berdampak pada ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, proses pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP juga dinilai tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Persyaratan untuk pengajuan KTP tidak diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat. Tidak tersedia informasi tertulis, seperti papan pengumuman di kantor desa, sehingga masyarakat harus mencari tahu sendiri melalui warga lain yang sudah pernah mengurus KTP. Hal ini tentu menyulitkan, terutama bagi masyarakat yang tidak mengetahui prosedur. Kondisi ini diperparah oleh Kepala Desa yang jarang masuk kantor, bahkan dalam satu bulan hanya hadir sebanyak tiga kali, sehingga memperlambat proses administrasi secara keseluruhan.

Dalam lingkungan Pemerintah Desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa yang diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di desa. Peran aparatur desa merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sesuai dengan (Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa

2005) adalah penyelenggara urusan pemerintah oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati.

Kantor Desa Begelang Jaya merupakan salah satu unit pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat setempat. Kantor desa menjadi ujung tombak pemerintahan dalam melaksanakan berbagai program dan kegiatan pembangunan yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Untuk menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal, kantor desa memiliki struktur organisasi pemerintahan yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan (Kaur) Keuangan, Kaur Umum dan Perencanaan, Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat (Kesra), serta Kaur Wilayah Dusun. Setiap unsur dalam struktur organisasi tersebut memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda, namun saling berkaitan dalam rangka mendukung kelancaran administrasi dan pelayanan publik. Koordinasi yang baik antar perangkat desa sangat diperlukan agar pelayanan dapat berjalan secara efisien dan efektif. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas dan pembagian tugas yang tepat, diharapkan tercipta tata kelola pemerintahan desa yang profesional, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat di Desa Begelang Jaya.

Berdasarkan (Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Sintang Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Hari Kerja Dan Jam Kerja Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang 2021) menyatakan bahwa Hari Kerja dan Jam Kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, diatur sebagai berikut:

1. Hari Senin-Kamis :
    a. Jam Masuk Kerja : Pukul 07.30 WIB
    b. Jam Istirahat : Pukul 12.00-13.00 WIB
    c. Jam Pulang Kerja : Pukul 16.00 WIB
2. Hari Jumat :
    a. Jam Masuk Kerja : Pukul 07.30 WIB
    b. Jam Istirahat : Pukul 11.30 WIB – 13.00 WIB
    c. Jam Pulang Kerja : Pukul 16.30 WIB

Namun, realitas di lapangan menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara aturan yang berlaku dan pelaksanaannya di tingkat desa, khususnya dalam hal kedisiplinan kerja Kepala Desa dan aparatur desa. Dalam praktiknya, Kepala Desa sering kali tidak berada di tempat, bahkan dalam satu bulan hanya hadir di kantor desa sebanyak tiga kali. Aparatur desa lainnya juga menunjukkan tingkat kedisiplinan yang rendah terhadap ketentuan jam kerja yang telah ditetapkan. Akibat dari hal ini, banyak masyarakat yang datang ke kantor desa pada jam kerja tidak mendapatkan pelayanan publik sebagaimana mestinya karena tidak adanya petugas yang dapat ditemui.

Fasilitas pelayanan di Kantor Desa Begelang Jaya masih terbatas, terutama ruang tunggu yang sempit dan kurangnya kursi yang memadai. Kondisi ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, terutama saat terjadi antrean panjang. Selain itu, alat perekaman KTP yang tidak selalu tersedia secara permanen memperlambat proses pelayanan dan mengurangi efisiensi kerja petugas. Kurangnya transparansi dan informasi yang jelas mengenai prosedur pembuatan

KTP menjadi kendala lain yang dirasakan masyarakat. Minimnya papan informasi dan penjelasan yang kurang memadai membuat pemohon bingung dan kesulitan memahami tahapan pelayanan. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan menghambat akses masyarakat terhadap hak administratifnya.

Tabel 1.3.

Sarana dan Prasarana Pemerintahan Desa Begelang Jaya

Aspek	Jumlah / Kondisi
Gedung Kantor	1 Unit
Jumlah Ruangan	3 Ruangan
Balai Desa	1 Unit
Jumlah Komputer di Kantor Desa	9 Unit
Ketersediaan Akses Internet	Tersedia, tetapi sering tidak stabil
Telepon	3 Unit

Sumber : Kantor Desa Begelang Jaya 2024

Harapannya, Pemerintah Desa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, kenyataannya, Pemerintah Desa belum mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan dengan baik, terutama dalam hal pemenuhan kebutuhan dasar dan layanan administratif kependudukan. Permasalahan terkait absennya kepala desa dan pegawai yang tidak kompeten dalam memberikan pelayanan memperkuat persepsi masyarakat bahwa birokrasi desa bersifat lamban dan tidak responsif. Masyarakat pun kerap merasa enggan untuk berurusan dengan pemerintahan desa, karena pandangan yang berkembang masih menempatkan Pemerintah Desa sebagai institusi yang kurang efisien. Bahkan ketika masyarakat memiliki keperluan yang mendesak, tidak jarang mereka mendapati kantor desa dalam keadaan kosong meskipun pada jam kerja resmi.

Pemerintah Desa dinilai sebagai pihak yang seharusnya mampu mencegah terjadinya konflik serta mampu mencegah terjadinya penyimpangan administrasi

yang berujung pada yang salah sasaran. Kondisi ini kemudian memunculkan pandangan kritis terhadap kualitas pelayanan Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanaan kepada masyarakat. Pemerintah Desa dipandang kurang produktif dan pandangan negatif lainnya yang berujung pada rendahnya kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Desa.

Pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan wujud kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan, harus terdapat unsur transparansi yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta disediakan secara memadai dan mudah dipahami. Selain itu, unsur akuntabilitas dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Unsur kondisional menyesuaikan pelayanan dengan kondisi serta kemampuan pemberi dan penerima layanan, dengan tetap mengutamakan prinsip efisiensi dan efektivitas. Selanjutnya, unsur kesamaan hak menegaskan pentingnya perlakuan yang adil dan non-diskriminatif, tanpa membedakan suku, ras, agama, golongan, maupun gender. Hal ini juga bertujuan menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam pelayanan, sehingga setiap warga negara memperoleh pelayanan yang sama dan berkualitas tanpa adanya perlakuan istimewa atau diskriminasi.

Berdasarkan fenomena-fenomena di atas, menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut "**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP DI KANTOR DESA BEGELANG JAYA KECAMATAN KETUNGAU TENGAH KABUPATEN SINTANG".**

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Dari pemaparan latar belakang di atas, penulis menemukan beberapa indikasi permasalahan yang akan dijadikan bahan penelitian selajutnya, adapun identifikasi masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Seringkali tidak adanya kejelasan waktu penyelesaian dalam proses pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), dengan jumlah realisasi sebanyak 87 berkas dan yang belum terealisasi sebanyak 171 berkas.
2. Aparatur Desa menunjukkan kurangnya kedisiplinan terhadap jam kerja yang telah ditetapkan.
3. Terindikasi pemungutan biaya dalam Pembuatan KTP yang dilakukan aparatur desa di Kantor Desa Begelang Jaya.
4. Fasilitas pelayanan yang tersedia masih terbatas, seperti ruang tunggu yang sempit, kurangnya kursi, serta alat perekaman yang tidak selalu tersedia.
5. Kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan, sehingga masyarakat merasa bingung dan kesulitan dalam mengakses layanan pembuatan KTP.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian, dalam hal peneliti memberikan batasan masalah agar tujuan peneliti dapat tercapai dengan lebih terarah, fokus dan tidak menyimpang dari sasaran utama penelitian. Oleh karena itu, penelitian memfokuskan pada “Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Aparatur Desa yang dilakukan oleh Aparatur di kantor Desa Begelang Jaya Kecamatan Ketungau Tengah Kabupaten Sintang”.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu "Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP yang dilakukan oleh Aparatur di kantor Desa Begelang Jaya Kecamatan Ketungau Tengah Kabupaten Sintang?".

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yang hendak dicapai adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP yang dilakukan oleh Aparatur di kantor Desa Begelang Jaya Kecamatan Ketungau Tengah Kabupaten Sintang?

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah khasanah dalam ilmu administrasi publik khususnya manjemen publik terkait pelayanan publik dan menjadi dokumen akademik yang bermanfaat untuk dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan aparatur desa dalam yang diberikan khususnya di bidang Ilmu Administrasi Publik.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah Desa Begalang Jaya

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan memahami hasil

penelitian, pemerintah desa dapat mengidentifikasi kendala serta merumuskan strategi yang lebih efektif guna meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

2. Bagi Masyarakat Desa Begelang Jaya

   Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi mengenai kualitas pelayanan aparatur desa dalam memberikan layanan. Masyarakat dapat memahami hak dan kewajiban mereka, serta berpartisipasi aktif dalam upaya peningkatan pelayanan desa demi terciptanya lingkungan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.