SKRIPSI

KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA RIAM BATU GADING KECAMATAN MARAU KABUPATEN KETAPANG

Oleh:

Oksa

NIM. E1031211017

Program Studi Ilmu Pemerintahan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

SKRIPSI

KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA RIAM BATU GADING KECAMATAN MARAU KABUPATEN KETAPANG

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Oksa

Nim. E1031211017

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA RIAM BATU GADING KECAMATAN MARAU KABUPATEN KETAPANG

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Oksa

NIM. E1031211017

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Ira Patriani, S. IP, M. Si
NIP.197611302003122001

Tanggal : 27/02/2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Indah Sulisdiani, SH, M.Si.
NIP. 196512122007102001

Tanggal : 20/02/2025

UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

HALAMAN PENGESAHAN

KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA RIAM BATU GADING KECAMATAN MARAU KABUPATEN KETAPANG

Oleh:
Oksa
NIM. E1031210117

Dipertahankan di	:	Pontianak
Hari/tanggal	:	Selasa/ 11 Maret 2025
Waktu	:	09:00- Selesai
Tempat	:	Ruang Sidang Fisip Untan

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Ira Patriani, S. IP, M.Si	**Indah Sulisdiani, SH, M.Si.**
NIP.197611302003122001	**NIP. 196512122007102001**
Penguji Utama	Penguji Pendamping
Drs. Sugino, M. Si	**Haunan Fachry Rohilie,S.I.P., M.A**
NIP.196609041995121001	**NIP.199003182019031006**

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP Untan

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

ABSTRAK

Oksa: Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Riam Batu Gading, Kecamatan Marau, Kabupaten Ketapang. **Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura, Pontianak. Tahun 2025**

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kinerja desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Riam Batu Gading Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan proses deskriptif dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek atau informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Riam Batu Gading, Sekretaris Desa Riam Batu Gading, Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejaterahaan, dan Masyarakat yang telah menerima pelayanan di Kantor Desa Riam Batu Gading. Penelitian ini menggunakan teori ukuran kinerja birokrasi oleh Agus Dwiyanto (2018), yaitu produktivitas, kualitas layanan, Resposivitas, Resposibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa produktivitas kinerja perangkat desa di kantor desa dinilai lambat dan kurang profesional, yang dipengaruhi oleh adanya pegawai yang tidak konsisten. Dari sisi kualitas pelayanan di kantor desa Riam Batu Gading masih belum memuaskan, respon yang lambat dari petugas, proses administrasi yang tidak efektif, dan fasilitas kantor desa yang tidak memadai. Resposivitas perangkat desa masih belum responsif dalam menangani kebutuhan dan keluhan masyarakat, yang terlihat dari komunikasi yang tidak efektif dan pelayanan yang tidak ramah. Daya tanggap, ada prinsip administrasi yang tidak sepenuhnya optimal. Akuntabilitas di Kantor Desa Riam Batu Gading, transparansi dan kurangnya sosialisasi regulasi mengenai biaya administrasi masih kurang. Diperlukan langkah-langkah yang jelas di Kantor Desa Riam Batu Gading, yang sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja pelayanan di kantor desa. Tanpa dokumentasi yang sistematis, setiap jenis layanan berpotensi mengalami kebingungan dan ketidakpastian. Dengan aturan yang jelas, diharapkan proses pelayanan dapat berjalan lebih baik dan tertib.

Kata kunci: Kinerja, Pemerintah Desa, Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

Oksa: Village Government Performance in Population Administration Services in Riam Batu Gading Village at Marau District of Ketapang Regency. **Government Science Study Program in the Faculty of Social and Political Sciences at Universitas Tanjungpura, Pontianak. Year 2025.**

The objective of this thesis is to examine and analyze the performance of the village government in providing population administration services in Riam Batu Gading Village at Marau District of Ketapang Regency. This study employs a qualitative research method with a descriptive approach, utilizing observation, interviews, and documentation for data collection. The subjects or informants in this research included the Head of Riam Batu Gading Village, the Village Secretary, the Head of Government Affairs, the Head of Welfare Affairs, and members of the local community who have received administrative services at the Riam Batu Gading Village Office. This research is based on the theory of bureaucratic performance measurement by Agus Dwiyanto (2018), which includes indicators such as productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The findings revealed that the productivity of village officials at the village office was perceived to be slow and lacking professionalism, primarily due to inconsistent employee performance. In terms of service quality, the Riam Batu Gading Village Office was still considered unsatisfactory, with slow staff responses, ineffective administrative procedures, and inadequate office facilities. The responsiveness of village officials was still lacking in addressing the needs and complaints of the community, as reflected in ineffective communication and unwelcoming service attitudes. The responsibility aspect showed that administrative principles have not been fully optimized. In terms of accountability, transparency and the dissemination of regulations related to administrative fees remain insufficient. Clear and systematic measures are necessary at the Riam Batu Gading Village Office to improve the efficiency and performance of administrative services. Without systematic documentation, each type of service is at risk of confusion and uncertainty. With well-defined regulations, it is expected that the service processes will run more effectively and orderly.

Keywords: Performance, Village Government, Population Administration.

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "*Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Riam Batu Gading Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang"*. Penulisan skripsi ini didasarkan pada kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang belum efisien dan optimal. Hal ini bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang menyatakan bahwa salah satu tujuan pemerintah desa adalah meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Ketidakefektifan pelayanan administrasi di kantor desa disebabkan oleh tidak adanya SOP yang jelas. Akibatnya, tidak terdapat aturan yang mengatur pemerintahan desa dalam melayani masyarakat, yang menyebabkan mereka sering datang terlambat. Selain itu, faktor lain yang menjadi penghambat dalam pelayanan administrasi adalah minimnya pengetahuan aparatur desa dalam bidang teknologi informasi. Mereka mengalami kesulitan dalam menggunakan fasilitas yang tersedia, seperti laptop atau komputer. Selain itu, daftar hadir di kantor desa tidak berjalan dengan baik, yang mengakibatkan banyak aparatur jarang berada di kantor, sehingga menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Riam Batu Gading, Kecamatan Marau, Kabupaten Ketapang.

Teori ukuran kinerja birokrasi oleh Agus Dwiyanto (2018) peneliti gunakan sebagai indikator kinerja yang dimana terbagi 5 (ilma) indikator yakni

Responsivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Resposibilitas, Akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskripitif. Adapun teknik pengumupulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya data yang dikumpulkan dan dianalisis dengan cara mereduksi data, meyajikan data dan dilakukan kesimpulan. Didalam mengecek keabsahan data tersebut peneliti menggunakan triangulasi Teknik dan triagulasi sumber.

Adapun hasil peneitian yang dilakukan berdasarkan pada 5 (lima) indikator teori ukuran kinerja birokrasi oleh Agus Dwiyanto yang dimana diperoleh hasil bahwa: Produktivitas Aparatur Di Desa Riam Batu Gading bahwa tantangan di kantor desa riam batu gading, lambatnya pelayanan karena proses manual. Kualitas Layanan Aparatur Di Desa Riam Batu Gading masih menghadapi berbagai tantangan dalam memenuhi harapan masyarakat. Meskipun telah ada upaya perbaikan, seperti peningkatan sistem layanan kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dalam pemanfaatan teknologi, serta kurangnya pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat tetap menjadi hambatan utama dalam memberikan layanan yang efisien. Menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diberikan. Responsivitas Aparatur Di Desa Riam Batu Gading responsivitas aparatur juga masih rendah dalam menjalankan tugas terhadap pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat kurang merespon dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa masih kurang tanggap dalam menangani kebutuhan dan keluhan masyarakat, yang terlihat dari komunikasi yang kurang efektif. Masyarakat sering mengalami

kesulitan dalam mendapatkan informasi, terutama terkait administrasi kependudukan. Resposibilitas aparatur kantor di Desa Riam Batu Gading masih belum memuaskan. dikarenakan masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang pelaksanaan pelayanan yang dianggap masih kurang memuaskan dimana masyarkat merasa tidak ada aturan yang jelas dalam proses pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa binggung dalam mengurus surat- menyurat dalam administrasi kependudukan di Kantor Desa Riam Batu Gading. Akuntabilitas Pemerintahan DiDesa Riam Batu Gading akuntablitas kinerja sudah optimal, ini dilihat dari pelaksanaan administrasi aparatur sudah bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya. Dalam menjalakan tugasnya aparatur desa riam batu gading sudah berusaha semaksimal mungkin melakukan yang terbaik demi terciptanya pelyanan prima kepada masyarakat namun masyarakat masih banyak mengeluh tentang masih adanya biaya tambahan dalam membuat surat-meyurat yang dibutuhkan masyarakat. Kemudian disarakan untuk melakukan kebijakan yang jelas agar masyarakat merasa nyaman dalam meminta pelayanan administrasi kependudukan dikantor Desa Riam Batu Gading.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta berdasarkan pada masalah yang ditemukan, peneliti memberikan berberapa saran yang diharapakan dapat digunkan oleh Kantor Desa Riam Batu Gading sebagai upaya dalam meningkatkan Produktivitas, Diperlukan adanya peningkatan produktivitas oleh pemerintah Desa Riam Batu Gading dalam hal sikap dan perilaku pemerintahan desa, juga semangat kerja yang harus lebih ditingkatkan untuk mengoptimalkan proses pelayanan administrasi kependudukan. Kualitas Layanan kiranya

pemerintah desa bisa lebih meningkatan lagi aspek kecakapan dan kehandalan petugas, keramahan, agar tatacara pelayanan bisa lebih mudah, lancar, tepat, dan mudah dipahami oleh masyarakat.. Responsivitas di Kantor Desa Riam Batu Gading, sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan di kantor desa. Tanpa adanya dokumen yang sistematis, setiap jenis layanan berpotensi mengalami kebingungan dan ketidakpastian, yang pada akhirnya dapat menghambat kinerja staf dan mengecewakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Oleh karena itu, setiap langkah dalam proses pelayanan harus diuraikan dengan baik, sehingga tidak hanya memudahkan pemahaman organisasi, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses layanan dengan lancar dan tanpa hambatan. Akuntabilitas pertanggungjawaban etika pelayanan pemerintah Desa Riam Batu Gading perlu ditingkatkan lagi, dalam hal transparansi pelayanan kepada masyarakat, prinsip keadilan yang perlu disamaratakan, serta jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orentasi pelayanan yang perlu dikembangkan lagi terhadap seluruh masyarakat.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tanggan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Oksa

Nomor Induk Mahasiswa : E1031211017

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 20 Januari 2025

Yang membuat pernyataan



erai 10000)

Oksa)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucap syukur”

(Ayub 5:36)

“Ketakutan bisa membinasakanmu

tetapi percayalah doa bisa membangkitkanmu”

(Oksa)

Dengan segala rahmat yang diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan Rahmat dan kasi sayangnya kepada penulis dan dengan izin-Nya penulis dapat mempersembahakan skripsi ini kepada setiap orang yang paling berjasa dalam hidup penulis:

Skripsi ini penulis persembahakan untuk:

1. Kepada Cinta Pertama Serta Panutanku Bapak Johari. Saya sangat berterima kasih sudah bekerja keras, memberi motivasi, memberi dukungan, dan mendidik saya sehingga saya mampu meyelesaikan Program Studi sampai selesai.

2. Pintu surgaku, Ibunda Petornika Siancih Beliau sanga berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dibangku perkulihan, tapi semangat motivasi serta do’a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

3. Kepada abang saya, terimakasih banyak atas dukungan secara moril, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukunganya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.

4. Dengan rasa terimakasih, skripsi ini penulis persembahkan juga kepada keluarga besar, sepupu-sepupu dan keponakan penulis Monika yang menjadi saksi perjuangan dalam proses penulisan skripsi ini, terimakasih atas dukungan emosional dan selalu menemani di masa-masa tersulit penulis.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha, atas segala limpahan rahmat, kemudahan, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan usulan penelitian ini yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Riam Batu Gading Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang". Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penyajian. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Keberhasilan penulisan usulan penelitian ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Pertama, yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan, semangat, motivasi kepada penulis untuk selalu menambah wawasan , memberikan bimbingan, termasuk memberi masukan masukan dalam penulisan skripsi ini.
3. Indah Sulisdiani, SH, M,Si. Selaku Dosen Pembimbing Kedua, yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan, perhatian, semangat bimbingan, arahan maupun masukan dalam penulisan skripsi ini
4. Drs. Sugino, M. Si selaku Penguji Pertama dan Haunan Fachry Rohilie,S.I.P., M.A, selaku Penguji Kedua yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnan dalam Skrpsi ini.

5. Bima Sujendra, S.IP, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Dr. Yulius Yohanes, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA), selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.
7. Wakil Dekan, staf Jurusan Ilmu Administrasi, Bapak/Ibu Dosen, staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah banyak memberikan dukungan selama dalam usaha perkuliahan.
8. Staf Kantor Desa Riam Batu Gading yang telah memberikan data dan informasi pendukung yang diperlukan penulis dalam penulisan usulan penelitian ini.
9. Teman sejawat Mahasiswa Ilmu Pemerintahan FISIP Untan angkatan 2021 yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam pembuatan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan usulan penelitian ini. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan proposal penelitian ini. Sehingga mampu memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat bagi studi penelitian dan bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Pontianak, 27 Februari 2025

Oksa
Nim. E1031211017

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **vii**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian 9
1.3 Fokus Penelitian 9
1.4 Rumusan Masalah 10
1.5 Tujuan Penelitian 10
1.6 Manfaat Penelitian 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA **12**
2.1 Kinerja 12
2.1.1 Konsep Kinerja 12
2.1.2 Pemerintah Desa 13
2.1.3 Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa 15
2.2 Teori 17
2.2.1 Definisi Pelayanan Administrasi 17
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan 19
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik 21

2.2.4 Indikator Kinerja Pemerintah 24
2.3 Hasil Penelitian yang Relevan 27
2.4 Alur Pikir Penelitian 30
2.5 Pertanyaan Penelitian 33
BAB III METODE PENELITIAN 34
3.1 Jenis Penelitian 34
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 35
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 36
3.3.1 Lokasi Penelitian 36
3.3.2 Waktu Penelitian 36
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 38
3.4.1 Subjek Penelitian 38
3.4.2 Objek Penelitian 40
3.5 Teknik Pengumpulan Data 40
3.6 Instrumen Atau Alat Pengumpulan Data 42
3.7 Analisis Data 43
3.7.1 Keabsahan Data 43
3.7.2 Teknik Analisis Data 44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 47
4.1 Gambaran Umum Wilayah Desa Riam Batu Gading Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang 47
4.1.1 Sejarah Desa Riam Batu Gading 47
4.1.2 Keadaan Demografi Desa Riam Batu Gading 48
4.1.3 Kondisi Geografis Desa Riam Batu Gading 52
4.2 Struktur Organisasi Desa Riam Batu Gading 54
4.3 Tugas Fungsi Pokok Pemerintahan Desa Riam Batu Gading 58
4.3.1 Kepala Desa 58
4.3.2 Sekretaris Desa 59
4.3.3 Kepala Urusan 59
4.3.4 Kepala Seksi 60
4.3.5 Kepala Dusun 61

4.4 Visi dan Misi Desa Riam Batu Gading 61
4.4.1 Visi. 62
4.4.2 Misi. 62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 63
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian 63
5.2 Analisis 65
5.2.1 Produktivitas 65
5.2.2 Kualitas Layanan 80
5.2.3 Responsivitas 94
5.2.4 Resposibilitas 104
5.2.5 Akuntabilitas 108
BAB VI PENUTUP 114
6.1 Kesimpulan 114
6.2 Saran 118
6.3 Keterbatasan Penelitian 119
DAFTAR PUSTAKA 121
LAMPIRAN 124

DAFTAR TABEL

Tabel *halaman*

Tabel 1.1 Jenjang Pendidikan Pemerintah Desa Di Desa Riam Batu Gading Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang 5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan 27
Tabel 3.1 Waktu Penelitian 36
Tabel 4.1 Data Penduduk Desa Riam Batu Gading Tahun 2024 47
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Desa Riam Batu Gading Berdasarkan Tingkat Pendidikan 49
Tabel 4.3 Data Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian 50

Tabel 5.1 Fasilitas Teknologi Kantor Desa Riam Batu Gading……80

DAFTAR GAMBAR

Gambar *halaman*

Gambar 1.1 Jumlah Pelayanan Surat Masuk dan Surat Keluar Kantor 3
Gambar 1.2 Absensi Pengawai Kantor Desa Riam Batu Gading Pada Tahun 2024 6
Gambar 2.1 Kerangka Alur Pikir Penelitian 30
Gambar 3.1 Ruangan Kerja Kantor Desa Riam Batu Gading…….66
Gambar 3.2 Surat Masuk dan Surat Keluar Kantor Desa Riam Batu Gading…...74
Gambar 3.3 Ruang Tunggu Kantor Desa Riam Batu Gading…….86
Gambar 3.4 Papan Pengumuman Kantor Desa Riam Batu Gading…….84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran *halaman*

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Penelitian 104
Lampiran 2. Pedoman Observasi/*Check List* 109
Lampiran 3. Daftar Nama Subjek Penelitian 111
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian..... 112
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup..... 116
Lampiran 6. Surat Tugas Penelitian..... 117

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Era globalisasi dan teknologi sekarang ini, sangat mendorong timbulnya kebutuhan informasi yang cepat dan tepat, hal tersebut sangat penting bagi masyarakat diberbagai bidang pelayanan maupun lainnya (Apriyansyah 2018:18). Salah satu arah perkembangan administrasi publik pada saat ini mengacu pada profesionalisme kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik. Hal ini berorientasi pada fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat sampai daerah. Salah satu Instansi yang dibentuk oleh Pemerintah di daerah yaitu Desa.

Pemerintah desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam sistem pemerintahan Nasional. Ini berarti bahwa pemerintah desa merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan yang terdekat dengan masyarakat karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat. Oleh karena itu pemerintah Desa dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul

dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara kesatuan Republik Indonesia. Dalam UU Nomor 6 tahun 2014 tentang desa terdapat salah satu tujuan dari pemerintah desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa yang ada.

Berdasarkan hak yang dimiliki masyarakat tersebut masyarakat kian gencar mengkritik pelayanan publik yang tidak optimal. Kinerja pemerintah sangat berperan dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas yang sesuai dengan harapan dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan menyuarakan pendapat, Pada saat ini pemerintah desa banyak mendapat kritikan dari masyarakat terlebih dalam hal kinerja dari aparatur pemerintah desa yang dinilai kurang optimal dan tidak sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan. Kinerja yang belum optimal ini akan mengakibatkan ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Pelayanan adaministrasi kepedudukan yang diberikan didesa Riam Batu Gading yaitu: surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat keterangan penghasilan, surat pindah/datang, surat keterangan perkawinan dan suketa lainnya sesuai dengan keperluan pemohon. Pada pengamatan awal, penulis mengadakan tahap par-survey di Kantor Desa Riam Batu Gading Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang, dalam produktivitas kerja upaya meningkatkan kinerja aparatur desa maka diperlukan pegawai-pegawai yang dalam tugasnya bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan kinerja bagi

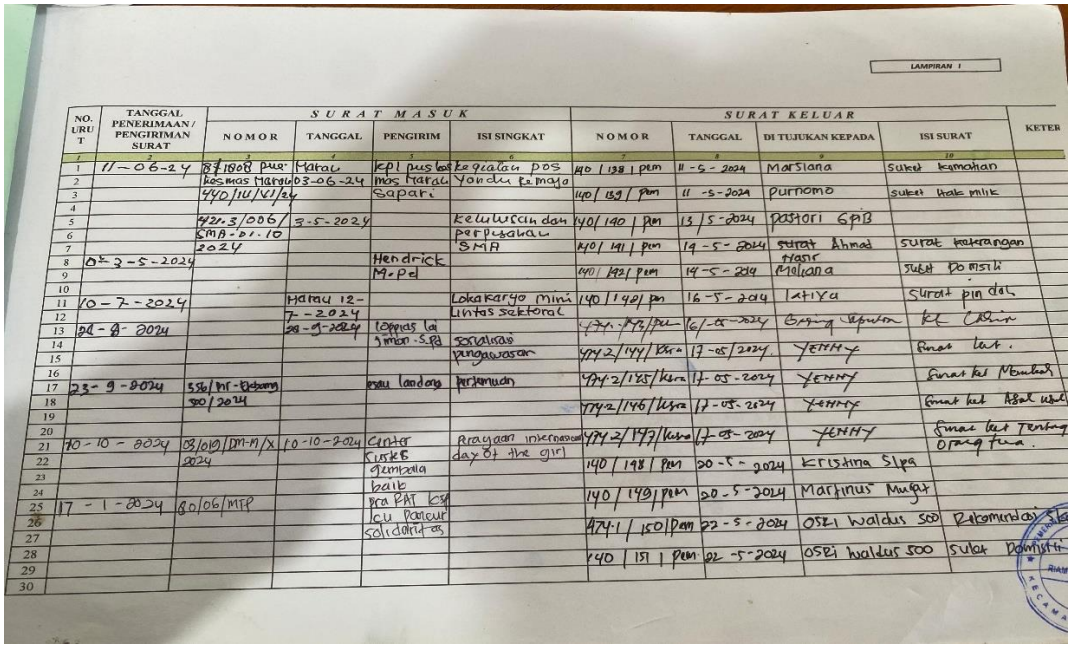
seorang aparatur desa terutama tentang cara aparatur desa melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

Namun berdasarkan fakta di lapangan, kinerja pemerintah desa dalam menyediakan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Riam Batu Gading Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang masih memiliki kelemahan. Terdapat jumlah surat keterangan yang dikeluarkan oleh kantor desa Riam Batu Gading pada untuk melihat produktivitas desa Riam Batu Gading. Di bawah ini terdapat jumblah surat keterangan yang dikeluarkan oleh kantor desa Riam Batu gading:

Gambar 1.1

Jumlah Pelayanan Surat Masuk dan Surat Keluar Kantor

Desa Riam Batu Gading Tahun 2024



LAMPIRAN I

NO. URUT	TANGGAL PENERIMAAN / PENGIRIMAN SURAT	SURAT MASUK				SURAT KELUAR				KETER
		NOMOR	TANGGAL	PENGIRIM	ISI SINGKAT	NOMOR	TANGGAL	DI TUJUKAN KEPADA	ISI SURAT	
1	11-06-24	887/1808 pus	Marau	Kpl pus ker	kegiatan pos	140 / 138 / pem	11-5-2024	Marsiana	surat kematian	
2		kesmas Marau	03-06-24	mas Marau	Yandu Posyandu					
3		445/UU/VI/24		Sapari		140 / 139 / pem	11-5-2024	purnomo	surat hak milik	
4										
5		421.3/006/	3-5-2024		Kelulusan dan	140 / 140 / pem	13/5-2024	pastori GPIB		
6		SMA-01.10			perpisahan					
7		2024			SMA	140 / 141 / pem	14-5-2024	surat Ahmad	surat keterangan	
8	02-5-2024			Hendrick		140 / 142 / pem	14-5-2024	nasir Mariana	surat domisili	
9				M.Pd						
10										
11	10-7-2024		Marau 12-		Lokakarya mini	140 / 143 / pem	16-5-2024	Latiya	surat pindah	
12			7-2024		Lintas sektoral					
13	22-8-2024		28-9-2024	Teppias la		474.2/144/Kesra	16/05/2024	Gereja Lepuan	ke Clinic	
14				Jemon S.Pd	sosialisasi					
15					pengawasan	474.2/145/Kesra	17-05-2024	YENNY	Rinas kesehatan	
16										
17	23-9-2024	556/Inf-Ketapang		orang landang	pertemuan	474.2/146/Kesra	17-05-2024	YENNY	surat ket Meninggal	
18		80/2024								
19										
20										
21	10-10-2024	03/010/DM-M/X	10-10-2024	Center	Perayaan internasional	474.2/147/Kesra	17-05-2024	YENNY	surat ket Tentang Orang tua.	
22		2024		Kiske	day of the girl					
23				Gembala		140 / 148 / pem	20-5-2024	Kristina Sipa		
24				baik						
25	17-1-2024	80/06/MTP		pra PAT ksp		140 / 149 / pem	20-5-2024	Martinus Mugat		
26				Icu Pancur						
27				solidaritas		474.1 / 150 / Pem	22-5-2024	OSRI waldus SOD	Rekomendasi	
28										
29						140 / 151 / pem	22-5-2024	OSRI waldus SOD	surat Domisili	
30										

Sumber: Kantor Desa Riam Batu Gading, 2024

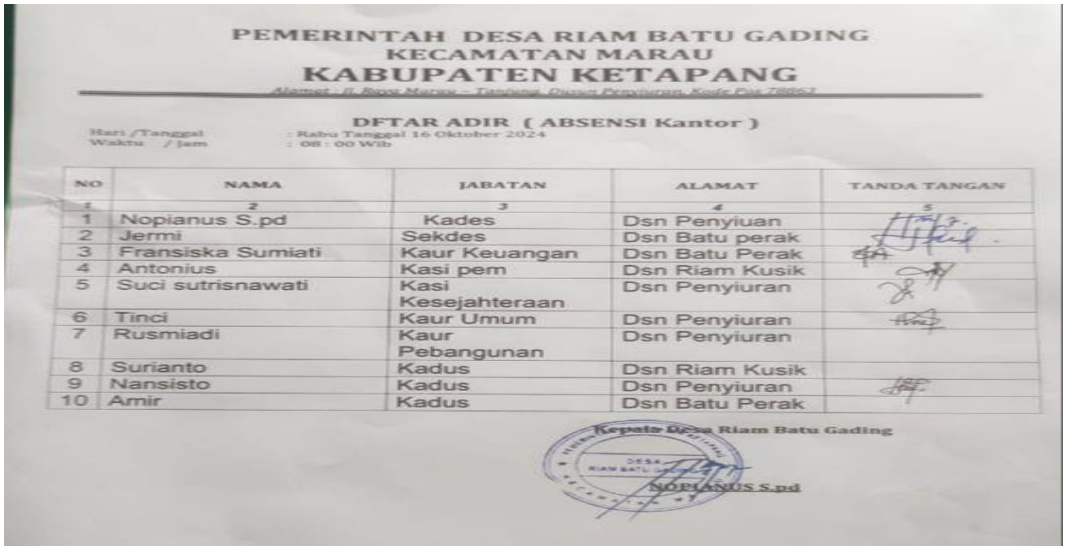
Dari data diatas dapat dilihat produktivitas kinerja dari aparatur desa Riam Batu Gading, seluruh tugas dapat diselesaikan pada hari yang sama ketika masyarakat datang meminta pelayanan, namun dalam hal efektivitas dan efisiensi

kerja yang dilakukan oleh aparatur desa Riam Batu Gading belum optimal karena pelayanan yang diberikan terkadang melebihi waktu yang ditetapkan dalam pelayanan, serta masih menggunakan cara lama tanpa ada inovasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi.

Tingkat kehadiran dari setiap aparatur juga mempengaruhi kinerja pemerintah desa namum masih ditemukan presensi/absensi aparat desa tidak optimal dan tidak berjalan. Dibawah ini terdapat data absensi aparatur desa di Desa Riam Batu Gading Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang:

Gambar 1.2

Absensi Pegawai Kantor Desa Riam Batu Gading Pada Tahun 2024



PEMERINTAH DESA RIAM BATU GADING
KECAMATAN MARAU
KABUPATEN KETAPANG

DFTAR ADIR (ABSENSI Kantor)

Hari /Tanggal : Rabu Tanggal 16 Oktober 2024
Waktu / Jam : 08 : 00 Wib

NO	NAMA	JABATAN	ALAMAT	TANDA TANGAN
1	2	3	4	5
1	Nopianus S.pd	Kades	Dsn Penyiuan	
2	Jermi	Sekdes	Dsn Batu perak	
3	Fransiska Sumiati	Kaur Keuangan	Dsn Batu Perak	
4	Antonius	Kasi pem	Dsn Riam Kusik	
5	Suci sutrisnawati	Kasi Kesejahteraan	Dsn Penyiuran	
6	Tinci	Kaur Umum	Dsn Penyiuran	
7	Rusmiadi	Kaur Pebangunan	Dsn Penyiuran	
8	Surianto	Kadus	Dsn Riam Kusik	
9	Nansisto	Kadus	Dsn Penyiuran	
10	Amir	Kadus	Dsn Batu Perak	

Kepala Desa Riam Batu Gading

NOPIANUS S.pd

Sumber: Kantor Desa Riam Batu Gading,2024.

Absensi yang tidak berjalan atau tidak optimal seperti gambar 1.2 diatas cuma ada absen yang dibuatkan jika dimintai keterangan absensi oleh masayarkat dan penulisan dalam absen masih salah. Faktanya pegawai dikantor desa riam batu gading belum ada absensi yang memandai untuk kehadiran pegawai setiap hari masuk kerja karna absensi yang dibuat hanya pormalitas saja dan kantor desa riam

batu gading belum memiliki absensi tetap seperti absensi buku atau absensi elektorik sehingga pegawai kantor desa bisa datang kapan saja sesuai dengan keinginan mereka yang dapat mempengaruhi kinerja aparat desa.

Dalam peraturan Bupati Ketapang Nomor 16 Tahun 2022 tentang Hari Kerja, Jam Kerja, Cuti, Pakaian Dinas, dan Atribut Kepala Desa dan Perangkat Desa Pasal 3 ayat (5) yang berbunyi hari dan jam kerja bagi kepala desa dan perangkat desa adalah sebagai berikut:

"a. hari senin-kamis: pukul 07:30-15:30
waktu istirahat: pukul 12:00-13:00
b. hari jumat : pukul 07:30-15:30
waktu istirahat: pukul 11:00-13:00"

Namun masih ditemuinya bahwa pelayanan yang tidak tepat waktu, tingkat kedisipilan aparatur desa di Desa Riam Batu Gading sering datang terlambat hadir dikantor desa dan tidak mengikuti jam kerja yang telah ditetapkan. Seharusnya mereka masuk kerja pada pukul 07:30, namun pada kenyataanya sebagian besar aparat desa ada yang baru datang pada pukul 09:30 atau bahkan 10:40. Ketidakdisiplinan aparatur Desa Riam Batu Gading tersebut dapat didedikasikan bahwa produktivitas kinerja dari aparatur desa Riam Batu Gading masih belum optimal.

Keberhasilan sumber daya manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat penting. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya" (Lolita Deby Mahendra Putri 2018:10). Kualitas layanan, pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparatur desa seringkali belum mengetahui dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal tersebut dapat dipengaruhi

oleh rendahnya kemampuan aparatur desa. Kemampuan aparatur desa Riam Batu Gading belum optimal, hal ini dapat dilihat dari tidak semua staf yang ada. di kantor desa Riam Batu Gading dapat mengoperasikan komputer. Latar belakang kualifikasi pendidikan dan kurangnya pelaihan diKantor Desa Riam Batu Gading merupakan salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kemampuan aparatur desa Riam Batu Gading dalam memberikan kinerja pelayan yang optimal kepada masyarakat. Berikut ini tabel data pendidikan pemerintah desa Riam Batu Gading Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang

Tabel 1.1

Jenjang Pendidikan Pemerintahan Desa Di Desa Riam Batu Gading Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1.	S-1	2
2.	SMA	7
3.	SMP	1
Jumlah		10

Sumber: Diolah Penulis berdasarkan Kantor Desa Riam Batu Gading Tahun 2024.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa latar belakang pendidikan aparat desa Riam Batu Gading yakni S-1 berjumblah 2 orang, SMA berjumlah 7 orang dan SMP berjumlah 1 orang. Jenjang pendidikan ini tentu berimplikasi pada kinerja serta pemahaman atas perkerjaan yang dijalakankan oleh pegawai yang bersangkutan.

Jika dilihat dari latar belakang pendidikan yang dimiliki pegawai di kantor desa Riam Batu Gading maka dapat dikatakan cukup baik namun akibat dari kurangnya pelatihan yang didapatakan pemerintah desa, pengetahuan dan kemampuan pegawai terhadap alat teknologi atau komputer dalam proses

pelayanan masih rendah. Melihat situasi dan kondisi sosial ekonomi serta persoalan yang terjadi pada masyarakat saat ini sangat kompleks sehingga sangat diperlukan upaya-upaya untuk memberikan pengetahuan standar dalam kepuasan pelayanan kepada mereka agar dapat bekerja lebih optimal dalam menjalankan roda pemerintahan.

Peningkatan pelayanan administrasi kependudukan salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntunan masyarakat terhadap kualitas dan cepatnya pelayanan. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan yang bekualitas dan cepat, mesikpun tututan tersebut tidak sesuai dengan harapan mereka, karena pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Riam Batu Gading masih temukan aparat desa kurang merespon dan juga tidak cepat tanggap dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kepedudukan. Dari hasil penelitian yang penliti lakukan masih ditemukan fenomena yang terjadi dipemerintah desa bahwa aparat desa sering tidak berada dikantor saat jam pelayanan, dan juga tidak semua staf mengusai alat teknologi dengan cepat dan tepat terkesan lelet dalam pelayanan. Penyelenggaran kinerja pemerintah Desa Riam Batu Gading pada pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh aparatur desa masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat masih banyaknya pengaduan masyarakat bahwa aparat desa Riam Batu Gading masih kurang respon dan tanggap dalam melayani mereka, pentingnya pemerintah desa Riam Batu Gading untuk lebih meningkatkan kinerja di Kantor desa Riam Batu Gading.

Pemeritah Desa Riam Batu Gading masih belum mepuyai kebijakan dalam kinerja aparatur desa, Menurut Peraturan Mentri Dalam Negeri (Perrmendagri) Republik Indoensia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa pasal 4 ayat (1) menyatakan bahwa Kepala Desa menetapkan SPM Desa. Permendagri ini memberikan standar bahwa desa seharusnya menyediakan standar pelayanan minimal desa yang biasa disebut dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP). Namun, pada kenyataannya dikantor Desa Riam Batu Gading tidak memiliki Standar Operasional Pelayanan tersebut. Permasalahan terkait Standar Operasional Pelayanan (SOP) sangat mempengaruhi efektivitas kinerja pelayanan di tingkat desa. Ketiadaan aturan yang jelas dan terstruktur dalam SOP menyebabkan proses pelayanan menjadi tidak konsisten. Akibatnya kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi semena-mena dan tidak efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Riam Batu Gading, Kecamatan Marau, Kabupaten Ketapang. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul penelitian: "Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Riam Batu Gading, Kecamatan Marau, Kabupaten Ketapang".

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Indentfikasi masalah dikenali dengan mengacu pada latar belakang yang relevan dan didukung oleh fakta serta data yang dikumpulkan di lapangan. Umumnya, identifikasi masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat deklaratif, sementara rumusan masalah disusun dengan lebih terperinci. Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang penulis uraikan diatas maka indentifikasi masalah dari penelitian ini sebagai berikut

1. Tingkat kehadiran aparatur desa Riam Batu Gading masih rendah.
2. Kemampuan aparatur desa dalam penggunaan komputer masih belum optimal,
3. Tidak ada Standar Operasional Pelayanan (SOP) di Kantor Desa Riam Batu Gading Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang.

1.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini bersifat pengembangan, dengan tujuan melengkapi dan memperluas teori yang sudah ada. Penulis ingin adanya fokus penelitian ini agar pembahasan yang dibahas tidak terlalu luas dan dapat dipahami sehingga tidak menimbulkan kekeliruan dalam penelitian ini. Fokus penelitian ini yang dimaskudkan penulis yaitu agar terhindar dari uraian-uraian yang tidak berhubungan dengan masalah yang dibahas, maka permasalahan penelitian ini hanya berfokus bagaimana kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Riam Batu Gading Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah. “Bagaimana kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependuduk di Desa Riam Batu Gading, Kecamatan Marau, Kabupaten Ketapang?"

1.5 Tujuan Penelitian

Dengan melihat rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependuduk di Desa Riam Batu Gading Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah suatu proses sistematis untuk memperoleh informasi baru atau memverifikasi informasi yang sudah ada. Hasil dari penelitian ini memiliki berbagai manfaat, baik bagi individu, kelompok, maupun masyarakat secara luas.

Adapun manfaat penelitian, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis adalah manfaat penelitian yang berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang pelayanan publik di tingkat desa. Penelitian ini juga dapat menjadi salah satu koleksi bacaan dan referensi yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak. Selain itu, penelitian itu bermanfaat bagi pengembang ilmu pengetahuan dan

akademik ilmiah, khususnya bagi penulis sendiri. Dan dapat menjadi referensi bagi civitas akademik FISIP UNTAN dalam memperkaya teori dan wawasan Ilmu Sosial khususnya pada pemikiran Ilmu Pemerintahan. berfungsi sebagai sumber data, informasi, dan referensi dasar yang berguna bagi mahasiswa dan penulis yang berminat untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

Menurut Soekidjo (dalam Henny Syapitri, dkk 2021:47) "Manfaat praktis merupakan manfaat penelitian bagi program. Hasil penelitian ini diharapakan dapat memberikan bahan atau konsep perangkat desa khususnya dalam pemerintahan dan kepada masyarakat umumnya dalam meningkatkan pengetahuan dalam proses kulaitas pelayanan publik dikantor desa. Adapun manfaat praktis bagi:

- Penulis

  Melalui penelitian ini, penulis dapat mengetahui bagaimana bentuk pelayanan publik khususnya di Kantor Desa Riam Batu Gading. Dalam meningkatkan kulitas pelayanan di Kantor Desa Riam Batu Gading.

- Bagi Masyarakat

  Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat Desa Riam Batu Gading, khususnya terkait dengan kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik.

- Bagi Pemerintah

  Sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan dan evaluasi bagi Pemerintah Desa Riam Batu Gading dalam menentukan tupoksi lebih tepat dalam penanganan pelayanan publi