

# **KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA POOPO BARAT KECAMATAN RANOYAPO KABUPATEN MINAHASA SELATAN<sup>1</sup>**

**Oleh : Rolando Tamawiwi<sup>2</sup>**

## **ABSTRAK**

*Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 ini berusaha mengembalikan konsep, dan bentuk Desa seperti asal-usulnya, Desa atau disebut dengan nama lain, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di Daerah Kabupaten. Desa dapat dibentuk, dihapus, dan/atau digabung dengan memperhatikan asal-usulnya atas prakarsa masyarakat dengan persetujuan Pemerintah Kabupaten dan DPRD. Secara substantif Undang-Undang Desa ini menyiratkan adanya upaya pemberdayaan aparatur pemerintah desa dan juga masyarakat desa. Pemerintahan Desa atau dalam bentuk nama lain seperti halnya Pemerintahan Marga, keberadaannya adalah berhadapan langsung dengan masyarakat, sebagai ujung tombak pemerintahan yang terdepan. Pelaksanaan otonomisasi desa yang bercirikan pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang memerlukan karena cepat, mudah, tepat dan dengan biaya yang terjangkau, oleh karena itu pelaksanaan di lapangan harus didukung oleh faktor-faktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan tentang Desa tersebut. Persepsi aparat mengenai pekerjaannya tergantung pada tingkat outcomes intrinsik maupun ekstrinsik dan bagaimana pekerja/pegawai memandang outcome tersebut dan mencerminkan sikap pada pekerjaannya. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. Kinerja Pemerintah desa Poopo belum cukup baik dalam Produktivitas, kualitas pelayanan dan akuntabilitas pelayanan hal ini dilihat dari aspek sikap mental dan perilaku aparat desa dalam pengurusan surat-surat keterangan terhadap masyarakat.*

***Kata Kunci : Kinerja, Pemerintah, Desa, Administrasi Kependudukan***

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Desa merupakan entitas pemerintahan yang langsung berhubungan dengan rakyat, namun secara geografis berjarak cukup jauh dari pusat kekuasaan di tingkat atasnya. Hal itu menyebabkan desa memiliki arti penting sebagai basis penyelenggara pelayanan publik dan

---

<sup>1</sup> Merupakan skripsi penulis

<sup>2</sup> Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

memfasilitasi pemenuhan hak-hak publik rakyat lokal. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 ini berusaha mengembalikan konsep, dan bentuk Desa seperti asal-usulnya, Desa atau disebut dengan nama lain, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di Daerah Kabupaten. Desa dapat dibentuk, dihapus, dan/atau digabung dengan memperhatikan asal-usulnya atas prakarsa masyarakat dengan persetujuan Pemerintah Kabupaten dan DPRD.

Secara sosiologis desa merupakan sebuah gambaran dari satu kesatuan masyarakat atau komunitas penduduk yang bertempat tinggal dalam suatu lingkungan dimana masyarakat saling mengenal dengan baik corak kehidupan mereka relatif homogen serta banyak bergantung pada alam, atau dengan pengertian umum Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (pasal 1 ayat 1 UU No.6 Tahun 2014).

Secara substantif Undang-Undang Desa ini menyiratkan adanya upaya pemberdayaan aparatur pemerintah desa dan juga masyarakat desa. Pemerintahan Desa atau dalam bentuk nama lain seperti halnya Pemerintahan Marga, keberadaannya adalah berhadapan langsung dengan masyarakat, sebagai ujung tombak pemerintahan yang terdepan. Pelaksanaan otonomisasi desa yang bercirikan pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang memerlukan karena cepat, mudah, tepat dan dengan biaya yang terjangkau, oleh karena itu pelaksanaan di lapangan harus didukung oleh faktor-faktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan tentang Desa tersebut.

Posisi Pemerintahan Desa yang paling dekat dengan masyarakat adalah Kepala Desa selaku pembina, pengayom, dan pelayanan masyarakat sangat berperan dalam mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan Desa. Penyelenggaraan Pemerintahan Desa merupakan sub sistem dalam penyelenggaraan sistem Pemerintahan Nasional, sehingga Desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya seperti halnya Administrasi Kependudukan. Adapun landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai Pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli dan pemberdayaan masyarakat.

### **Rumusan Masalah**

Mengapa kinerja pemerintah desa belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa penyebab kinerja pemerintah desa Poopo Barat belum bisa meningkatkan kualitas pelayanandalam hal daya tanggap dan tanggung

jawab, akuntabilitas, serta efektifitas dan efisiensi pelayanan dalam bidang Administrasi Kependudukan kepada masyarakat, sesuai dengan kewenangannya.

### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan yaitu :

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Ilmu Pemerintahan dalam menambah bahan kajian perbandingan bagi yang menggunakannya.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran mengenai permasalahan dan juga masukan bagi pemerintah desa sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan untuk meningkatkan kinerjanya.
3. Bagi peneliti lainnya yang bermaksud mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan kinerja kepala desa dalam pelayanan masyarakat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Kinerja**

*Bernardin dan Russel* (dalam Dwiyanto, 2002:15) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut : *“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period.* Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi- fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu. Menurut Gibson (2003:355), *job performance* adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya. Sementara menurut Ivancevich (2006:99), kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi. Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh Siagian (1997:19) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Menurut Sinungan (2001:11), bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, dan kinerja pegawai. *Dessler* dalam Sinungan (2001:18) berpendapat: Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

## **Konsep Desa**

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (pasal 1 ayat 1 UU No.6 Tahun 2014).

Pemerintahan Desa atau dalam bentuk nama lain seperti halnya Pemerintahan Marga, keberadaannya adalah berhadapan langsung dengan masyarakat, sebagai ujung tombak pemerintahan yang terdepan. Pelaksanaan otonomisasi desa yang bercirikan pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang memerlukan karena cepat, mudah, tepat dan dengan biaya yang terjangkau, oleh karena itu pelaksanaan di lapangan harus didukung oleh faktor-faktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan tentang Desa tersebut.

Dengan mengacu pada ketentuan PP No. 43 Tahun 2014 Tentang Desa, Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan 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.

## **Konsep Administrasi Kependudukan**

Masalah Administrasi Kependudukan merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem Administrasi Kependudukan tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Pengertian Administrasi Kependudukan itu sendiri sebagaimana dijelaskan didalam Pasal 1 ayat (1) Undang–Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain ( Pasal 1 ayat (1) Undang–Undang No. 23 Tahun 2006).Maka Administrasi Kependudukan haruslah diselenggarakan dengan baik. Didalam penjelasan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa :

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negara. Dari segi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif (Penjelasan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian Administrasi memiliki beberapa pengertian, yaitu: *pertama*, usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; *kedua*, usaha dan kegiatan yang berkaitan

dengan penyelenggaraan kebijakan serta mencapai tujuan; *ketiga*, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah; *keempat*, kegiatan kantor dan tata usaha (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994:8).

Dalam penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan yang berperan penting dan yang berkewajiban menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan adalah Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Peranan pemerintah adalah untuk memastikan bahwa interplay kepentingan pribadi bagi setiap individu bisa dijalankan secara bebas dan terbuka (Miftha Thoha, 2008:85).

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dan bukannya menggunakan angka – angka sebagai alat metode utamanya. Data-data yang dikumpulkan berupa teks, kata-kata, simbol, gambar (Kaelan 2012 : 12). Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan data berdasarkan pengamatan situasi yang wajar (alamiah), sebagaimana adanya tanpa dipengaruhi atau dimanipulasi (Nasution 1992, dalam Kaelan 2012 : 10).

Oleh sebab itu, penelitian ini dimaksudkan untuk memahami, menjelaskan, dan memperoleh gambaran (deskripsi) tentang kinerja pemerintah desa dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di desa Poopo Barat.

### **Fokus Penelitian**

Fokus dalam penelitian ini adalah pencapaian hasil kerja (kinerja) pemerintah desa Poopo Barat dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat dengan menganalisa masalah khususnya tentang kesiapan dan respon pemerintah desa dalam memberikan pelayanan, melalui indikator kinerja sesuai konsep Agus Dwiyanto (2006 : 50);

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Akuntabilitas

### **Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong 2000 : 97). Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat beberapa informan yaitu :

1. Informan kunci, yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Pemerintahan, Kepala Lingkungan, Tokoh Masyarakat.
2. Informan pendukung, yaitu Masyarakat yang memperoleh jasa pelayanan Administrasi Kependudukan.

## **Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Wawancara**

Teknik wawancara ini dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara, sehingga pertanyaan yang nantinya akan diajukan akan lebih terstruktur dan terarah. Dalam melakukan wawancara ini, instrument yang digunakan adalah alat perekam dan dilengkapi dengan catatan – catatan kecil peneliti. Tujuan wawancara ialah untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati orang lain, bagaimana pandangannya tentang dunia, yaitu hal – hal yang tidak dapat kita ketahui melalui observasi (Kaelan 2012:119).

### **2. Dokumen**

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data – data yang dapat dijadikan informasi berbentuk tulisan, gambar, atau karya dari seseorang lainnya. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, film, video, CD, DVD, kaset. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, karya lukis, patung, naskah, tulisan, prasasti (Sugiyono 2008, dalam Kaelan 2012 : 126). Data-data yang dapat dijadikan informasi dalam penelitian ini yaitu data-data yang ada kaitannya dengan Administrasi Kependudukan di desa Poopo Barat.

### **3. Observasi**

Data observasi merupakan deskripsi yang faktual, cermat dan terinci mengenai keadaan lapangan, kegiatan manusia dan situasi sosial serta konteks dimana kegiatan-kegiatan itu terjadi. Dalam penelitian kualitatif adalah pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, kondisi, ruang beserta maknanya dalam upaya pengumpulan data penelitian (Satori 2009, dalam Kaelan 2012:101).

## **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang diperoleh di lapangan ditulis atau diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terinci. Dalam penelitian ini, peneliti memilih dan menyeleksi data sesuai dengan aspek-aspek kinerja pemerintah desa dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di desa Poopo Barat.

### **2. Penyajian Data**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Pada penelitian ini, secara teknis data – data yang telah diorganisir kedalam matriks analisis data akan disajikan dalam bentuk teks naratif.

### **3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Peneliti menarik kesimpulan atas penelitian setelah dilakukan verifikasi secara terus-menerus, sejak awal memasuki lapangan dan selama proses penelitian berlangsung. Untuk itu mencari pola, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul. Jadi dari data yang diperolehnya sejak semula berupaya mengambil kesimpulan. Kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi dapat disingkat dengan mencari data baru, dapat pula lebih mendalam bila penelitian dilakukan oleh suatu tema yakni persetujuan bersama agar lebih menjamin validitas.

#### 4. Analisis di Lapangan

Analisis adalah kegiatan yang berlanjut dari awal sampai akhir penelitian. Penelitian kualitatif mengenal adanya analisis data di lapangan walaupun analisis secara intensif barulah dilakukan sesudah berakhirnya pengumpulan data. Dengan bimbingan dan arahan masalah penelitian, peneliti dibawa ke arah acuan tertentu yang mungkin cocok atau tidak cocok dengan data yang dicatat. Dalam proses pengambilan data sewaktu penelitian di lapangan, data harus segera dianalisis, setelah dikumpulkan dan dituangkan dalam bentuk laporan lapangan. Analisis data ini dapat mengungkapkan, data apa yang masih perlu dicari, keterangan apa yang harus dibuktikan, pertanyaan apa yang harus diadakan dijawab, metode apa yang harus diadakan untuk mencari informasi baru, kesalahan apa yang harus diperbaiki.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil wawancara dengan informan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu masyarakat desa Poopo Barat yang pernah melakukan pengurusan surat keterangan baik lahir, meninggal, maupun pindah keluar dan masuk menjadi penduduk dan pemerintah desa yaitu kepala desa, sekretaris desa, kaur pemerintahan dan kepala lingkungan, serta tokoh masyarakat yang ada. Pelaksanaan penelitian dilakukan selama kurang lebih satu bulan, dengan mendatangi lokasi penelitian dimana peneliti melakukan wawancara secara mendalam dengan informan, melalui kunjungan ke rumah informan.

### **Produktivitas**

Produktivitas merupakan pemanfaatan atau penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien, ketepatan atau keserasian penggunaan metode atau cara kerja dibandingkan dengan alat atau waktu yang tersedia dalam rangka mencapai tujuan. Seorang yang memiliki produktivitas yang tinggi akan memperlihatkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan yang tidak puas akan memperlihatkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu sendiri. Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari besok harus lebih baik dari prestasi hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong agar senantiasa harus berusaha meningkatkan kerja sebagai stimulus untuk selalu berbuat baik.

Untuk mengukur produktifitas kerja aparat Desa menggunakan beberapa indikator yaitu: sikap mental perilaku aparat pemerintahan, kemampuan serta semangat kerja.

### **Sikap Mental Perilaku Aparat Pemerintah Desa**

Sikap tersebut berasal dari persepsi aparat mengenai pekerjaannya dan hal ini tergantung pada tingkat *outcomes* intrinsik maupun ekstrinsik dan bagaimana pekerja/pegawai memandang *outcome* tersebut dan mencerminkan perasaan mereka terhadap pekerjaannya. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

### **Kemampuan Aparat Pemerintah Desa**

Kemampuan aparat pemerintah desa dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab khususnya dalam memberikan pelayanan publik, sangat berhubungan dengan pekerjaan yang diembannya, sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang optimal. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah desa merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja pemerintah desa. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah desa yang melayani masyarakat tersebut.

### **Semangat Kerja**

Semangat kerja sebagai suatu kemauan untuk melakukan pekerjaan dengan giat dan antusias, sehingga penyelesaian pekerjaan cepat dan baik. Dalam kenyataannya, walaupun awalnya setiap orang mempunyai itikad yang baik untuk bekerja, tapi seiring dengan perkembangannya, itikad baik yang ditunjang oleh semangat dapat berubah karena dipengaruhi oleh lingkungan kerjanya.

### **Kualitas Layanan**

Suatu organisasi publik, terutama sebagai lembaga, takaran keluarnya adalah pelayanan publik yang diberikannya. Tinggal bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Masyarakat luas, sebagai pihak yang dilayani tentunya mengharapkan suatu pelayanan yang benar-benar memuaskan baik dari segi kuantitas, terutama dari segi kualitasnya. Pelayanan yang benar-benar mewujudkan kualitas yang diharapkan, tentunya tidak terlepas dari aparat pemerintah khususnya dalam hal ini yaitu aparat pemerintah desa dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, dimana penilaian ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

### **Kesederhanaan Pelayanan**

Tatacara pelayanan yang dilakukan dengan mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dari aspek ini setelah dianalisa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Poopo Barat dalam

proses pelayanan Administrasi Kependudukan sudah dilakukan cukup baik, dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang ada.

### **Kecakapan dan Keahlian Petugas Pelayanan**

Suatu pelayanan yang diberikan dengan berkualitas, tentunya ditentukan oleh bagaimana kecakapan dan keahlian petugas atau dapat dikatakan dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

### **Keramahan**

Suatu aspek penting yang juga menentukan apakah pelayanan yang diberikan sudah berkualitas adalah sikap yang ditunjukkan atau bagaimana perlakuan yang didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dari kesabaran menghadapi masyarakat, penuh perhatian, empati dan persahabatan, sehingga mewujudkan pelayanan yang ramah kepada masyarakat.

### **Kejelasan dan Kepastian Pelayanan**

Mengenai biaya masih pada taraf yang wajar tanpa ada pungutan atau apapun itu yang harus dibayarkan oleh masyarakat.

### **Ekonomis**

Dari aspek ini, baik biaya dan tenaga, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pemerintah Desa dalam proses pembuatan Administrasi Kependudukan sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dan pengenaan biaya pada taraf yang wajar dan sesuai dengan ketentuan yang ada, namun tidak bisa dipungkiri bahwa, dalam proses pelayanan yang ada, masyarakat memberikan uang kepada petugas.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat sesungguhnya. Norma dan etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat.

### **Kemampuan Sumber Daya Manusia Perangkat Desa**

Dalam konteks pemerintahan Desa, di era otonomi desa di tuntut adanya keterbukaan, akuntabilitas, ketanggapan, dan kreatifitas dari segenap jajaran aparatur pemerintah desa. Dalam dunia yang penuh dengan kompetitif, sangat diperlukan kemampuan birokrasi dan sumber daya aparatur untuk memberikan tanggapan atau *responsive* terhadap berbagai tantangan secara akurat, bijaksana, adil dan efektif.

## **Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan permasalahan di bidang pelayanan publik, yang sudah dilaksanakan baik ditingkatkan nasional maupun sampai pada skala pemerintahan desa, permasalahan itu antara lain: *Pertama*, Produktivitas pemerintah desa belum cukup baik hal ini dilihat dari aspek sikap mental dan perilaku aparat desa dalam pengurusan surat-surat keterangan terhadap masyarakat, masih terdapat pelayanan yang pilih kasih serta pejabat sering tidak ada di tempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan,

*Kedua*, Kualitas Layanan dari aspek kesederhanaan pelayanan sudah cukup baik ini dibuktikan melalui keterangan dari masyarakat yang mengatakan proses pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan pemerintah desa sudah sesuai dengan ketentuan yang ada, dari aspek kecakapan dan kehandalan aparatur desa sudah baik pula, keterampilan dan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat, dimana dalam proses pembuatan surat-surat keterangan aparat desa mengetahui segala jenis persyaratan yang dibutuhkan, dari aspek keramahan juga pemerintah desa sudah menunjukkan sikap yang ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

*Ketiga*, Akuntabilitas pelayanan dilihat dari kebijakan pemerintah desa dalam penerapan standar pelayanan dibidang administrasi kependudukan yang masih belum cukup baik, hal ini dilihat dari aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat di antaranya meliputi transparansi pelayanan yang masih kurang jelas, laporan-laporan pertanggungjawaban belum diterima masyarakat, prinsip keadilan yang belum terealisasi keseluruhan masyarakat jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang desa, perlu dikembangkan lagi terhadap masyarakat.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

#### **1. Produktivitas**

Dari hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa produktivitas aparatur pemerintah desa Poopo Barat belum cukup baik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, hal ini terlihat pada belum tercapainya secara optimal dari tiga aspek substansi sebagai indikator produktivitas antara lain sikap mental dan perilaku perangkat desa yang seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, kemampuan aparat desa yang belum memadai, serta semangat kerja yang masih kurang baik.

#### **2. Kualitas Layanan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan kualitas layanan dari aparatur pemerintah desa Poopo Barat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, dilihat dari aspek kesederhanaan, kecakapan dan kehandalan petugas, keramahan, dan ekonomis sudah cukup baik, akan tetapi jika dilihat dari aspek kejelasan dan kepastian pelayanan belum cukup baik, hal ini dikarenakan belum ada kejelasan dan kepastian pelayanan mengenai waktu selesai dari proses pengurusan surat-surat keterangan yang diurus oleh masyarakat.

### 3. Akuntabilitas

Kebijakan pemerintah desa dalam penerapan standar pelayanan dibidang administrasi kependudukan masih belum cukup baik,hal ini dilihat dari aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat di antaranya meliputi transparansi pelayanan yang masih kurang jelas, prinsip keadilan yang belum terealisasi ke seluruh masyarakat desa, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang perlu dikembangkan terhadap masyarakat.

### Saran

1. Diperlukan adanya peningkatan produktivitas oleh pemerintah Desa Poopo Barat dalam hal sikap mental dan perilaku perangkat desa, juga semangat kerja yang harus lebih ditingkatkan untuk mengoptimalkan proses pelayanan administrasi kependudukan seperti pengurusan surat-surat keterangan seperti keterangan mutasi penduduk, keterangan kelahiran dan keterangan kematian.
2. Dari segi kualitas layanan kiranya pemerintah desa bisa lebih meningkatkan lagi aspek kesedehanaan, kecakapan dan kehandalan petugas, keramahan, dan ekonomis, agar tatacara pelayanan bisa lebih mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat, dan untuk aspek kejelasan dan kepastian waktuagar bisa lebih diperhatikan lagi untuk hasil kerja yang lebih baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.
3. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban etika pelayanan pemerintah desa Poopo Barat perlu ditingkatkan lagi, dalam hal transparansi pelayanan kepada masyarakat, prinsip keadilan yang perlu disamaratakan, serta jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang perlu dikembangkan lagi terhadap seluruh masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita Rahardjo, 2002, Manajemen Pemerintahan Daerah, Graha Ilmu: Jakarta.
- Bernardin & Russel. 2006. Pinter Manajer, Aneka Pandangan Kontemporer. AlihBahasa Agus Maulana. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta.
- Bungin Burhan, 2002. Metode Penelitian Kualitatif, Rajawali Pers, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus,dkk, 2002, Reformasi Birokrasi di Indonesia, Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan dan Kebijakan, UGM.
- DharmaAgus, 2003. Manajemen Supervisi, Rajawali Pers: Jakarta.
- Gibson, 2003. Perilaku Manajemen Organisasi, Erlangga: Surabaya.
- Irawan, 2001. Manajemen Konflik, Salemba: Jakarta.
- John Ivancevich, 2006. Perilaku dan Manajemen Organisasi, Erlangga: Surabaya
- MangkunegaraPrabuAnwar, 2005. Manajemen dan Motivasi, Balai Pustaka: Jakarta.
- Prawirosentono, 1999. Bahasa Komprehensif Strategi Pengambilan Keputusan, Bumi Aksara: Jakarta.
- Siagian S.P, 1997. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta

- Sinungan, 2001 Produktivitas: Apa dan Bagaimana, Edisi Ke-2, Cetakan Ke-3, Bumi Aksara, Jakarta, .
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kerja. Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta.
- Suradinata, 1996. Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Tinjauan Wawasan Masa Depan, Cetakan Pertama, Ramadan, Bandung.
- Thoha, Miftah. 2003, Perilaku Organisasi : Konsep Dasar Aplikasinya, Gramedia Pustaka: Jakarta.
- Veithzal Rivai, 2006. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, Rajawali pers: Jakarta.
- Widjaja, 2001. Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia, Rajawali Pers : Jakarta
- Wibowo,1999. Manajemen Kinerja, Rajawali Pers: Jakarta
- Winardi, 2005. Manajemen Perilaku Organisasi, Graha Pustaka: Jakarta

**Sumber Lainnya :**

- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pedoman Penataan Lembaga Kemasyarakatan
- Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Selatan Nomor 2 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Bupati Minahasa Selatan Nomor 39 Tahun 2010 tentang Administrasi Kependudukan