

**ANALISIS PELAYANAN PEGAWAI ADMINISTRASI DALAM
PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KANTOR DESA MEDAN ESTATE**

SKRIPSI

OLEH :

**FOBASO CORDIAS PUTRA TELAUMBANUA
NPM : 168510011**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/10/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)7/10/23

**ANALISIS PELAYANAN PEGAWAI ADMINISTRASI DALAM
PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KANTOR DESA MEDAN ESTATE**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Medan Area



Oleh:

**FOBASO CORDIAS PUTRA TELAUMBANUA
NPM : 168510011**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/10/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)7/10/23

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan
Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate.
NAMA : Fobaso Cordias Putra Telaumbanua
NPM : 168510011
FAKULTAS : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
JURUSAN : Ilmu Pemerintahan

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I Pembimbing II

Agnita Yolanda, B.COMM. M.Sc. CPSP **Beltahmamero Simamora, S.IP, M.PA**

Mengetahui :

Dekan Fakultas ISIPOL Ka Prodi Ilmu Pemerintahan

Dr. Efflati Juliana Hasibuan, M.Si **Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.Si**

Tanggal Lulus : 31 Agustus 2023

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa tugas akhir ini adalah hasil penelitian, pemikiran dan presentasi asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan yang telah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain sebelumnya, atau sebagai bahan yang telah diajukan untuk gelar diploma di Universitas Medan Area atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat kejanggalan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Medan Area.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Medan, 31 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Fobaso Cordias Putra Telaumbanua

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fobaso Cordias Putra Telaumbanua
NPM : 168510011
Fakultas : Fakultas ilmu sosial dan politik
Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, setuju untuk memberikan kepada Universitas Medan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate Bersama dengan perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti yang bersifat non-eksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihkan media/format, mengelola dalam bentuk database, memelihara dan mempublikasikan tugas akhir/tesis/skripsi saya selama saya tetap menyebut nama saya sebagai pencipta/penulis dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal: 31 Agustus 2023

Yang menyatakan



(Fobaso Cordias Putra Telaumbanua)

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PEGAWAI ADMINISTRASI DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA MEDAN ESTATE

Fobaso Cordias Putra Telaumbanua
Nim: 168510011

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari tugas Pemerintah Daerah yang harus dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan efektivitas pengawasan administrasi kependudukan oleh pegawai yang bertanggung jawab. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan sumber data wawancara langsung dengan pegawai dan masyarakat desa. Informan penelitian 3 pegawai kantor desa dan 3 masyarakat desa Medan Estate. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum optimal. Meskipun prosedur pelayanan sudah baik, waktu pelayanan relatif cepat, biaya pelayanan gratis, produk pelayanan yang bermanfaat, sarana dan prasarana memadai, dan pegawai memiliki kompetensi yang cukup, namun masih terdapat keterbatasan pada SDM yang membuat rasio jumlah pemohon yang masuk tidak seimbang dengan petugas yang ada. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat dan masih ada masyarakat yang belum mengurus administrasi kependudukan mereka juga menjadi faktor penghambat pelayanan. Hal ini terlihat dari faktor-faktor pendukung pelayanan administrasi dimana sarana dan prasarana dan kemampuan SDM sudah memadai. Namun, masih terdapat faktor penghambat pelayanan administrasi yaitu keterbatasan jumlah tenaga SDM dan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus administrasi kependudukan mereka. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kelancaran pelayanan administrasi kependudukan.

Kata kunci: Administrasi, Kependudukan, Pelayanan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE EMPLOYEE SERVICES IN MANAGING POPULATION ADMINISTRATION AT THE MEDAN ESTATE VILLAGE OFFICE

Fobaso Cordias Putra Telaumbanua

Nim: 168510011

Population administration services are an important part of the Regional Government's duties which must be carried out by the Population and Civil Registry Services. Therefore, the purpose of this research is to increase the effectiveness of oversight of population administration by responsible employees. This study uses a qualitative descriptive method, with direct interview data sources with employees and village communities. Research informants 3 village office employees and 3 Medan Estate villagers. The results of the research show that population administration services are not optimal. Even though service procedures are good, service time is relatively fast, service fees are free, service products are useful, facilities and infrastructure are adequate, and employees have sufficient competence, there are still limitations in human resources which make the ratio of the number of incoming applicants unequal to the number of officers who enter. There is. The lack of outreach from the government to the community and there are still people who have not taken care of their population administration are also inhibiting factors for services. This can be seen from the supporting factors of administrative services where the facilities and infrastructure and HR capabilities are adequate. However, there are still factors inhibiting administrative services, namely the limited number of human resources and the lack of public awareness of the importance of managing their population administration. Therefore, the results of this study can be used as a reference to improve the smoothness of population administration services.

Keywords: Administration, Population, Service.

RIWAYAT HIDUP

Fobaso Cordias Putra Telaumbanua , dilahirkan di kota Gunungsitoli pada tanggal 14 september 1997 kec. Gunungsitoli, anak ke dua dari 4 bersaudara dari ayah ASOKHIWA TELAUMBANUA dan ibu YUNILIA HAREFA. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di sekolah dasar SD Negri 076082 Daulo, Kecamatan, Gido,kab Nias. Pada tahun 2010. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) pada Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negri 1 Sawo, Kecamatan, Sawo, kab. Nias Utara selama 3 tahun penuh dan selesai pada tahun 2013. Penulis melanjutkan pendidikan selanjutnya pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Tuhemberua, Kecamatan, Tuhemberua kab Nias Utara pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2016.

Pada tahun 2016 penulis kembali melanjutkan pendidikan pada perguruan tinggi swasta, tepatnya pada Universitas Medan Area (UMA) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik pada program studi Ilmu Pemerintahan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan anugerah-Nya berupa kemurahan dan kasih setia yang besar kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan dapat memenuhi tugas serta syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Judul yang diusulkan dalam skripsi ini adalah "Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate".

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan masukan berharga dalam penulisan skripsi ini. Tanpa dukungan mereka, penulis tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, M.Sc., Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effianti Juliana Hasibuan, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Nandra Ideyani Vita M.Si., Dr. Ressi Dwiana M.Si. selaku Wakil Dekan 1 dan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
4. Bapak Dr. Dedi Sahputra M.A selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
5. Ibu Agnita Yolanda B.COMM. M.Sc. CPSP selaku pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini..

6. Bapak Beltahmamero Simamora S.IP, MPA selaku dosen pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Novita Wulandari S. St., M. Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Khairunnisa Lubis S.Sos., M.I.Pol., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ayah dan Ibu Tercinta yang sudah memberikan dukungan serta nasehat kepada putranya ini dalam menggapai cita-citanya. Serta kakak dan adik tersayang yang telah semangat dalam memberikan dukungan.
10. Seluruh teman-teman seangkatan Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 2016.

Mudah-mudahan Tuhan YME senantiasa memberikan karunia dan petunjuk-Nya selalu. Akhirnya, penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat, baik bagi penulis pada khususnya maupun bagi yang membutuhkan pada umumnya. Amin.

Medan, 23 Mei 2022
Hormat Penulis



Fobaso Cordias Putra Telaumbanua
168510011

v

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
RIWAYAT HIDUP.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Fokus Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Analisis	6
2.2 Teori Pelayanan dan Pegawai.....	7
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik	7
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	8
2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	10
2.2.4 Analisis Standar Pelayanan Publik	12
2.3 Pengertian Pegawai	13
2.3.1 Fungsi Pegawai	14
2.4 Administrasi Kependudukan	15
2.5 Penelitian terdahulu	16
2.6 Kerangka Berpikir	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2 Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian	25
3.3 Informan Penelitian	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Teknik Analisis Data	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Penelitian.....	30
4.1.1. Deskripsi Wilayah Desa Medan Estate.....	30
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Desa Medan Estate.....	31
4.1.3 Perangkat Desa	32
4.2.1 Prosedur Pelayanan.....	33
4.2.2 Waktu Pelayanan	34
4.2.3 Biaya Pelayanan.....	36
4.2.4 Produk Layanan	37
4.2.5 Sarana dan Prasarana	38
4.2.6 Kompetensi petugas pemberi layanan	39
4.3.1 Faktor Pendukung	40
4.3.2 Faktor Penghambat	41
4.4 Pembahasan Penelitian Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN 1 WAWANCARA.....	54
LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI PENELITIAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Rincian Jadwal Penelitian	26
Tabel 3.2 Informan Penelitian	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	24
-----------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Meilihat rendahnya kualitas sumber daya manusia menyebabkan penurunan kinerja pegawai. Diperlukan pendekatan yang terarah, terkendali, terencana, dan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar semakin kompeten dan profesional dalam melaksanakan aktivitasnya.

Peningkatan mutu pegawai ataupun sumber energi manusia dalam melaksanakan organisasi dilihat dari pelayanannya. Pelayanan Bagi Sampara Lukman, seperti dilansir Sinambela (2014:5), pelayanan adalah interaksi fisik langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin yang menghasilkan kepuasan pelanggan Suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditawarkan. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai tujuan, cara, atau hasil kerja pelayanan. Pelayanan pemerintah menghubungkan KTP dan beberapa KTP dengan masyarakat di kelurahan untuk mendukung dan memperlancar komunikasi masyarakat.

Kantor Desa Medan Estate merupakan salah satu desa yang terletak di Provinsi Sumatera Utara yang berada di Jl. Kolam No.12 Kenangan Baru, Percut Sei Tuan, Deli Serdang yang mana Kantor Desa ini merupakan bagian terpenting dalam pegawai pelayanan administrasi. Adanya masalah-masalah yang terjadi oleh pegawai dalam melayani masyarakat setempat yaitu:

Terjadi kurangnya pegawai, Pegawai merupakan salah satu bagian terpenting dalam melayani masyarakat. Dengan banyaknya pegawai yang

berkualitas akan meningkatkan kualitas dalam pelayanan tersebut. Di Kantor Desa Medan Estate masih adanya kurang pegawai sehingga dalam melayani masyarakat masih sangat terhambat cepat karena sedikitnya pegawai. (*sumber: Pegawai Kantor Desa Medan Estate*)

Masih adanya pegawai yang tidak tepat waktu masuk kerja, Salah satu administrasi diri adalah dengan datang tepat waktu. Semua kegiatan yang dilakukan dengan waktu akan berperilaku disiplin. Di Kantor Desa Medan Estate masih adanya juga pegawai yang tidak tepat waktu dalam masuk kerja. Jadwal yang seharusnya jam 08.00 WIB dalam masuk kerja tetapi masih banyak pegawai yang datang di atas jam 08.00 pagi, Ini yang membuat ketidak disiplin pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Masih adanya pegawai yang lalai dalam melakukan pekerjaan, Dalam menjalankan atau melakukan pekerjaan haruslah sesuai dengan aturan-aturan yang sesuai. Di Desa Medan Estate masih banyaknya pegawai yang melakukan pekerjaan dengan ceroboh sehingga dalam menjalankan pekerjaannya tidak sesuai dengan yang diinginkan.

Masih rendahnya disiplin terhadap pekerjaan sehingga tidak sesuai dengan kinerja dalam melakukan pekerjaan dan tugas, Kinerja pegawai menjadi salah satu tolak ukur dalam melakukan sebuah pekerjaan. Kinerja yang bagus akan menghasilkan pekerjaan yang bagus pula, tetapi jika kinerja buruk maka akan berdampak buruk dalam pekerjaan tersebut. Pegawai di Desa Medan Estate masih rendah dalam ketidak disiplin pegawai dalam menjalankan tugasnya. (*sumber: Pegawai Kantor Desa Medan Estate*)

Masih kekurangan pemahaman terkait dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 tentang panduan teknis dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Kinerja pegawai menjadi salah satu tolak ukur dalam melakukan sebuah pekerjaan. Kinerja yang bagus akan menghasilkan pekerjaan yang bagus pula, tetapi jika kinerja buruk maka akan berdampak buruk dalam pekerjaan tersebut. Pegawai di Desa Medan Estate masih rendah dalam disiplin terhadap pekerjaan mereka, masih banyak pekerjaan yang tertunda sehingga menurunkan kualitas pelayanan masyarakat.

Berdasarkan Latar Belakang di atas penulis mengambil penelitian di Desa Medan Estate dilihat dari masalah-masalah yang ada di Kantor Desa tersebut dengan judul “Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi di Kantor Desa Medan Estate”.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate?
2. Apa Saja Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pegawai Administrasi di Kantor Desa Medan Estate?

1.3 Fokus Penelitian

Mengacu pada uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi fokus penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pegawai Administrasi di Kantor Desa Medan Estate

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate.
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pegawai Administrasi di Kantor Desa Medan Estate.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan maksud penelitian, keuntungan yang dihasilkan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Keuntungan Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat mendukung teori Efektivitas yang sudah ada.
 - b. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian serupa sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih dalam.

2. Keuntungan Praktis

- a. Memberikan masukan kepada Instansi Pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya agar Kinerja Aparatur Desa tercapai secara maksimal, terutama dalam Pelayanan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam penelitian di tempat lain.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Analisis

Istilah "analisis" berasal dari kata kerja "*to analyze*" yang berarti menyelidiki, memecah, mengkaji, dan membahas. Menganalisis suatu hal memerlukan penguraian atas komponen-komponennya agar dapat memahami karakteristik, hubungan, dan fungsi tiap-tiap bagian. Dalam bidang linguistik, analisis atau analisa merupakan sebuah penelitian yang dilakukan terhadap bahasa tertentu guna menginvestigasi strukturnya secara komprehensif.

Menurut Dwiyanto (2005), secara umum, pembagian dapat diartikan sebagai sinonim dari analisis. Menganalisis atau membagi suatu hal berarti memilah atau memahami bagian-bagian penyusunnya yang saling terkait dan membentuk keseluruhan. Dalam hal kualitas pelayanan masyarakat, regulasi merupakan sarana untuk mencapai tujuan yang tidak hanya sekadar kata-kata kosong yang diabaikan begitu saja. Untuk mencapai tujuan tersebut, setiap individu yang tunduk pada peraturan harus mematuhi peraturan tersebut secara sungguh-sungguh.

2.2 Teori Pelayanan dan Pegawai

2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Pelayanan diartikan sebagai "tindakan atau cara untuk memberikan kemudahan dalam jual beli barang atau jasa." Menurut Kasmir (2017:47), pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau organisasi dengan tujuan memuaskan kebutuhan pelanggan, rekan kerja, dan manajer. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan secara utuh atas barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Hardiyansyah (2018:12), konsep pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai berikut: melayani kebutuhan orang atau komunitas atau organisasi yang berkepentingan dengan organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan prosedur utama yang telah ditetapkan dan dirancang untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dari pengertian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah dan lembaga publik maupun non-pemerintah yang harus memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Gronroos (dalam Utami, 2006: 246), dimensi kualitas pelayanan terdiri dari dua aspek, yaitu:

- a. Dimensi kualitas teknis (*technical quality*), yang meliputi segala hasil yang diperoleh oleh konsumen.
- b. Dimensi fungsional (*functional quality*), yang menitikberatkan pada cara penyampaian jasa kepada konsumen.

Brady dan Cronin (dalam Utami, 2006: 252) memperkenalkan tiga dimensi utama sebagai alternatif dari dimensi kualitas layanan, yaitu:

- a. Kualitas interaksi (*interaction quality*): mencakup hubungan antara penyedia jasa dengan konsumen dalam proses penyampaian jasa, yang menjadi faktor penentu dalam evaluasi kualitas layanan oleh konsumen.
- b. Kualitas hasil (*outcome quality*): merujuk pada evaluasi konsumen terhadap hasil dari aktivitas layanan jasa, termasuk kecepatan dalam pelayanan.
- c. Kualitas lingkungan (*environment quality*) terkait dengan sejauh mana fitur berwujud (*tangible feature*) dari proses penyampaian layanan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Davis dan Heineke (2003: 295) mendefinisikan kualitas layanan sebagai suatu konsep yang sangat luas yang meliputi beberapa aspek, antara lain:

- a. Kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan.
- b. Kemudahan akses untuk mendapatkan layanan.

- c. Pengetahuan karyawan.
- d. Kecepatan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- e. Kenyamanan saat menunggu layanan.

Lovelock dan Wright (2002: 266-267) mengelompokkan kualitas layanan ke dalam lima dimensi berikut:

- a. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan sesuai dengan janji yang telah dibuat.
- b. Berwujud (*tangibles*) adalah hal-hal yang terlihat dan dirasakan oleh pelanggan, seperti fasilitas fisik, situs web, peralatan kerja, dan cara berkomunikasi.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan karyawan untuk memberikan bantuan dan layanan yang cepat kepada pelanggan.
- d. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) adalah kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang sopan, kompeten, dan dapat dipercaya oleh pelanggan.
- e. Empati (*empathy*) adalah kemampuan karyawan untuk memberikan perhatian dan layanan yang peduli kepada pelanggan.

Garvin (dalam Haksever dkk, 2000: 331) menemukan delapan dimensi kualitas layanan, yakni:

- a. Performa sebagai sifat dasar yang dimiliki oleh karyawan dan dapat diukur.
- b. Fitur sebagai tambahan tambahan yang melengkapi produk.

- c. Kepercayaan merujuk pada kemampuan produk untuk menjalankan fungsi yang diinginkan dalam situasi lingkungan tertentu.
- d. Kesesuaian antara produk dengan spesifikasinya.
- e. Ketahanan adalah jumlah penggunaan yang diperoleh konsumen dari produk sebelum mengalami kerusakan fisik atau penggunaan dari produk yang berkelanjutan.
- f. Kemampuan melayani merujuk pada kenyamanan, kecepatan perbaikan dan layanan, serta sopan santun karyawan dalam melayani konsumen.
- g. Estetika mencakup sifat-sifat subjektif konsumen seperti bentuk, rasa, suara, atau aroma produk.
- h. Kualitas yang dirasakan adalah pandangan yang terbentuk dalam pikiran konsumen sebagai hasil dari iklan, promosi merek, dari mulut ke mulut, atau pengalaman pribadi yang digunakan.

2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Secara umum, jenis-jenis layanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 dapat dibagi menjadi tiga kelompok:

1. Layanan Administratif

Jenis layanan ini menyediakan berbagai dokumen resmi yang biasa dibutuhkan seperti: Contoh dokumen tersebut adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor

Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor dan bukti penguasaan atau penguasaan tanah.

KTP elektronik atau e-KTP adalah KTP yang dibuat secara elektronik, baik dari segi fisik maupun fitur komputerisasi. e-KTP diperkenalkan untuk memudahkan pemerintah mendapatkan data kependudukan. Pasalnya, e-KTP memungkinkan pemerintah mengakses data langsung dari KTP elektronik tanpa menunggu pendataan.

Manfaat e-KTP:

- a. Sebagai identitas resmi.
- b. Berlaku di seluruh Indonesia, sehingga tidak perlu lagi membuat identitas lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya.
- c. Mencegah adanya identitas ganda dan pemalsuan identitas.
- d. Meningkatkan akurasi data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa e-KTP sangat penting dalam menciptakan sistem administrasi kependudukan yang tertata dengan baik agar memudahkan pemerintah dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat, seperti keamanan, kebersihan lingkungan, dan ketersediaan fasilitas umum..

2. Kelompok layanan publik

Berbagai jenis layanan yang menyediakan produk dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti transportasi publik, pelayanan kesehatan, pengelolaan sampah, dan penyediaan air bersih. Layanan ini disediakan oleh pemerintah dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara kolektif,

seperti keamanan, kesehatan, dan lingkungan yang bersih dan sehat.

3. Kelompok Pelayanan Infrastruktur

Layanan yang menyediakan infrastruktur yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti jaringan komunikasi, transportasi, dan sumber daya energi. Layanan ini disediakan oleh pemerintah dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum, seperti kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan.

2.2.4 Analisis Standar Pelayanan Publik

Analisis standar pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan di kantor desa Medan Estate, sesuai dengan teori Mukarom dan Laksana (2018:85) Pelayanan meliputi pelayanan kepada masyarakat atau kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mengamalkan dan melayani masyarakat. Adapun analisis yang dilakukan untuk mengetahui keefektifan pelayanan yaitu:

1. Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.

2. Waktu Pelayanan.

Waktu penyelesaian ditentukan sejak permohonan diajukan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.

3. Biaya Pelayanan.

Biaya layanan disertakan sebagai bagian dari penyediaan layanan.

4. Produk Pelayanan.

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi layanan.

Kompetensi penyedia layanan harus ditentukan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2.3 Pengertian Pegawai

Karyawan merupakan seseorang yang aktif bekerja di sebuah organisasi, baik itu di kawasan publik atau swasta, dan menerima penggajian yang pantas sebagai balasannya atas tugas yang diemban dari pengusaha. Beberapa kemampuan yang seorang karyawan yang berkualitas harus miliki, meliputi:

1. Memiliki Daya Fisik

Daya fisik ini dapat dimanfaatkan untuk menggerakkan, menyelesaikan, atau mengeksekusi pekerjaan yang tidak dapat dilakukan oleh sumber daya atau faktor produksi lainnya.

2. Kemampuan Pikiran

Kemampuan pikiran ini dapat membangkitkan semangat, motivasi, etos kerja, kreativitas, dan profesionalisme dalam menjalankan tugas.

3. Kemampuan Kepribadian

Dengan adanya kemampuan kepribadian, individu dapat mengembangkan aspek intelektual, emosional, spiritual, dan sosial yang

memperluas kemampuan dan memungkinkan menghadapi berbagai tantangan.

4. Kemampuan Pengetahuan dan Keahlian

Pengetahuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan dapat mendorong mereka untuk memiliki kualifikasi yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas mereka.

5. Pengalaman Hidup

Pengalaman hidup yang dimiliki oleh karyawan dapat membantu mereka dalam membuat keputusan yang tepat dalam menyelesaikan tugas mereka.

Menurut Hasibuan (2007), pegawai adalah seseorang yang menjual tenaganya (baik fisik maupun mental) kepada perusahaan dan menerima imbalan yang sesuai dengan perjanjian. Karyawan merupakan individu yang memperoleh penghidupan dengan bekerja di dalam organisasi, baik di sektor pemerintah maupun swasta (Soedaryono: 2006). Robbins mendefinisikan karyawan sebagai individu yang bekerja untuk majikan, baik sebagai karyawan tetap maupun tidak, dan melaksanakan jabatan atau tugas yang telah ditentukan oleh majikan, baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

2.3.1 Fungsi Pegawai

Fungsi pegawai sendiri dimaksud yaitu untuk mencapai target atau tujuan yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi. Secara sederhana pegawai merupakan kegiatan menugaskan pekerjaan pada orang yang tepat sehingga mendapatkan hasil yang diharapkan. Adapun beberapa fungsi dari pegawai, yaitu:

1. Tugas pegawai ikut terlibat dalam perencanaan, sistem, dan seluruh proses kegiatan untuk mencapai hasil yang efisien dan efektif. Pegawai berperan dalam perencanaan dan pelaksanaan seluruh kegiatan di instansi tersebut. Oleh karena itu, untuk memperlancar seluruh proses kegiatan, diperlukan pegawai yang sesuai dengan tugas-tugas yang akan dijalankan agar kegiatan berjalan dengan efisien dan efektif.
2. Selain mesin, bahan baku, dan uang, pegawai juga merupakan sumber daya organisasi yang penting. Dengan kemampuan kepemimpinan yang dimiliki, pegawai juga dapat menjalankan fungsi manajerial atau memobilisasi sumber daya organisasi lainnya.

2.4 Administrasi Kependudukan

Proses registrasi penduduk, pencatatan sipil, manajemen data kependudukan, dan penggunaan informasinya untuk kepentingan umum, administrasi, dan pembangunan merupakan bagian dari Administrasi Kependudukan sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013. Administrasi Kependudukan mencakup kegiatan pengaturan dan pengaturan dokumen serta Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, manajemen informasi Administrasi Kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor pembangunan lainnya, seperti:

1. Layanan Kartu Identitas Anak (KIA)
2. Layanan Akta Kematian
3. Layanan Akta Kelahiran WNI
4. Layanan Pencatatan Perkawinan WNI
5. Layanan Akta Perceraian

2.5 Penelitian terdahulu

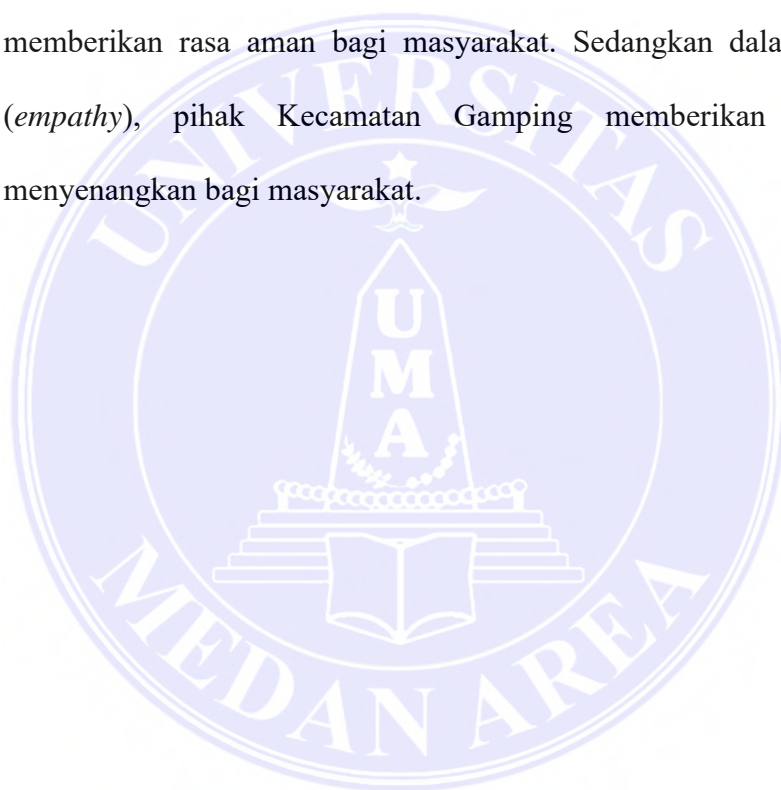
Bertujuan untuk memperoleh referensi penelitian sebelumnya yang dapat digunakan sebagai perbandingan dengan penelitian penulis dan untuk menghindari duplikasi penelitian, maka penelitian terdahulu dilakukan. Oleh karena itu, dalam kajian literatur ini, penulis mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu, seperti:

1. Dalam studi yang berjudul "Efektivitas Layanan Administrasi Masyarakat Desa dan Kelurahan (PADMA) dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik (Studi Kasus di Desa Sambirejo, Kecamatan Plupuh, Kabupaten Sragen)", Satria Fahrudin Syah (2018) telah melakukan penelitian dengan menggunakan data primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, dokumentasi, dan observasi. Untuk memastikan validitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi dan menganalisis data dengan menggunakan model analisis interaktif. Dalam penelitian ini, penulis mengevaluasi efektivitas sistem pelayanan administrasi desa yang melibatkan layanan *online* dan *sistem one stop service* di tingkat pelayanan administrasi desa.
2. Dona Ratna Sari (2019) telah melakukan penelitian dalam studinya yang berjudul "Pelaksanaan Layanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Desa Rokan Hilir (Studi Kasus Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran)". Peneliti menggunakan metode survei deskriptif untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat. Penelitian ini menganalisis layanan pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil, yang merupakan perangkat pemerintah yang bertanggung jawab dalam pengurusan administrasi kependudukan.

3. Dalam studinya yang berjudul "Efektivitas Layanan Administrasi 30 Detik di Desa Pangkah Kulon, Kecamatan Ujung Pangkah, Gresik", Risnaw Kartika dan Dra. Meilinawati M.AP (2019) menggunakan metode analisis kuantitatif dan deskriptif. Penelitian ini menganalisis layanan berdasarkan peraturan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 yang meliputi persyaratan, prosedur layanan, waktu layanan, produk layanan, dan pengelolaan pengaduan.
4. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Marzian Amin (2013) dengan judul "Analisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Perincit, Kecamatan Pusako, Kabupaten Siak", administrasi di kantor desa Perincit sudah cukup baik, tetapi pelayanan administrasi pemerintahan kurang memuaskan karena kurangnya kemampuan administrator. Ada beberapa hambatan dalam memberikan layanan administrasi, seperti minimnya interaksi atau pendekatan antara masyarakat desa dengan aparat pemerintah, kurangnya kedisiplinan aparat pemerintah, minimnya sumber daya manusia yang profesional, dan kekurangan buku administrasi layanan.
5. Menurut riset yang dilakukan oleh Sri Susanti (2014) berjudul "Kualitas Layanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping", dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping adalah sebagai berikut: Dalam hal bukti fisik (*tangible*), ditemukan bahwa fasilitas yang

tersedia di kantor kurang optimal dalam hal kehandalan (*reliability*). Namun, hasil riset menunjukkan bahwa masyarakat Kecamatan Gamping merasa puas dengan layanan yang diberikan. Pegawai sangat responsif dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan, sehingga kebutuhan *responsivitas* terpenuhi. Dalam hal jaminan (*assurance*), khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman, sudah menunjukkan usaha untuk meningkatkan kualitas layanan terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Sedangkan dalam hal empati (*empathy*), pihak Kecamatan Gamping memberikan kesan yang menyenangkan bagi masyarakat.



Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

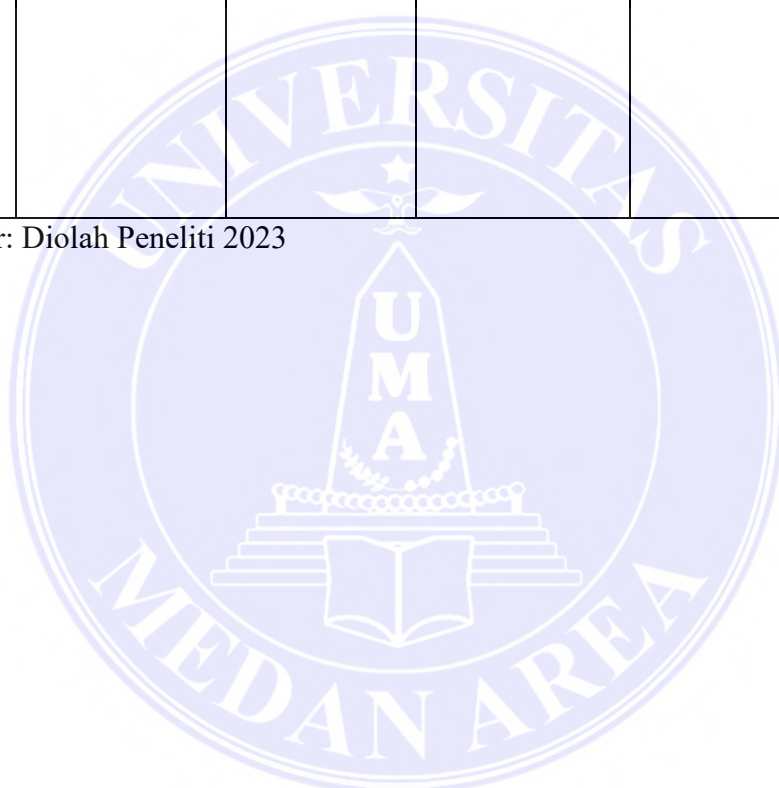
No.	Hasil Penelitian, Judul, Tahun Peneliti	Tujuan	Persamaan	Perbedaan	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Satria Fahrudin Syah (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “ Efektivitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa dan Kelurahan (PADMA) dalam perwujudan <i>Good Governance</i> (Studi di Desa Sambirejo Kecamatan Plupuh Desa Sragen)”.	Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas pelaksanaan Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa Dan Kelurahan (PADMA) di Desa Sambirejo Kecamatan Plupuh Desa Sragen.	Menganalisis Efektivitas Pelayanan Administrasi	Menggunakan sistem pelayanan Online. Pelayanan berbasis <i>one stop serve</i> di tingkat pelayanan administrasi desa	Validitas data dengan teknik triangulasi dan analisis data menggunakan <i>interactive analisis models</i> .	Efektivitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa Sambirejo (PADMA) merupakan pelayanan administrasi desa yang pertama. menggunakan sistem pelayanan Online. Pelayanan berbasis <i>one stop serve</i> di tingkat pelayanan administrasi desa. PADMA terdiri dari 11 jenis pelayanan administrasi. Pedoman pelaksanaan layanan administrasi. Perbedaan antara pelayanan administrasi masyarakat desa dan pelayanan administrasi konvensional/manual. Semua proses layanan gratis. Kesadaran masyarakat di desa Sambirejo tentang keberadaan PADMA kurang. Kurangnya fasilitas dan infrastruktur yang mendukung pelaksanaan PADMA. Keefektifan Pelayanan PADMA dalam mencapai <i>good governance</i> .

2	Dona Ratna Sari (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Desa Rokan Hilir (Studi Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran)”.	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dalam pengurusan kartu keluarga dan akta kelahiran	Menganalisis persamaan yang sama yaitu tentang pelayanan administrasi	Menggunakan metode survei deskriptif .	Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif	Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pembuatan kartu keluarga dan akta kelahiran belum sepenuhnya berjalan dengan baik dilihat dari prosedur pelayanan, bahwa secara umum prosedur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada.
3	Risnaw Kartika, Dra. Meilinawati M.AP (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi 30 Detik di Desa Pangkah Kulon Kecamatan Ujung Pangkah Desa Gresik”.	Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menjelaskan keberhasilan Pelayanan Administrasi 30 detik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berfokus pada teori keberhasilan pelayanan yang termaktub dalam Peraturan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014, yang mencakup persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, pengelolaan pengaduan, kompetensi dan perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana yang menjamin	Menganalisis persamaan yang sama yaitu tentang efektivitas pelayanan administrasi	Menggunakan efektivitas pelayanan 30 detik dengan peraturan MENPAN No. 15 Tahun 2014	Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dan analisis deskriptif	Efektivitas pelayanan 30 detik sudah efektif dan baik meskipun dalam pelaksanaannya masih ada beberapa masalah yang terjadi tetapi secara keseluruhan pelayanan ini berada di kategori efektif.

		keamanan.				
4.	Marzian Amin (2013), yang berjudul “Analisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak”	Untuk mengetahui fungsi dan hambatan administrasi pemerintahan desa dalam peningkatan pelayanan publik di desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak	Penelitian ini sama-sama membahas mengenai analisis pemerintahan desa.	Penelitian ini lebih berfokus kepada fungsi administrasi desa	Teknik analisis data dengan mengumpulkan data, dan mengklafikasikan data tersebut menurut sifat dan jenis yang akan disajikan dalam bentuk tabel. Kemudian penganalisaanya dilakukan pembahasan secara deskriptif yakni dengan cara memberi gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi yang berada pada kantor desa perincit tergolong sudah cukup baik, namun pelayanan administrasi pemerintahan kurang baik karena kurangnya kemampuan administrator
5.	Sri Susanti (2014), dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping.	Penelitian ini sama-sama membahas mengenai pelayanan Publik dibidang Administrasi Kependudukan	Penelitian ini berfokus pada fasilitas fisik (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>).	Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan metode.	Hasil studi dan diskusi mengenai kualitas layanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan hasil penelitian dalam aspek bukti fisik (<i>tangible</i>), fasilitas di kantor kurang dioptimalkan dalam hal keandalan (<i>reliability</i>). Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Kecamatan Gamping merasa puas dengan layanan yang

						<p>diberikan, pegawai sigap dalam merespons kebutuhan masyarakat (<i>responsiveness</i>). Dalam aspek jaminan (<i>assurance</i>), kantor Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanannya, terutama dalam memberikan rasa aman bagi masyarakat. Dalam aspek empati (<i>empathy</i>), pihak Kecamatan Gamping memberikan kesan yang menyenangkan bagi masyarakat.</p>
--	--	--	--	--	--	---

Sumber: Diolah Peneliti 2023



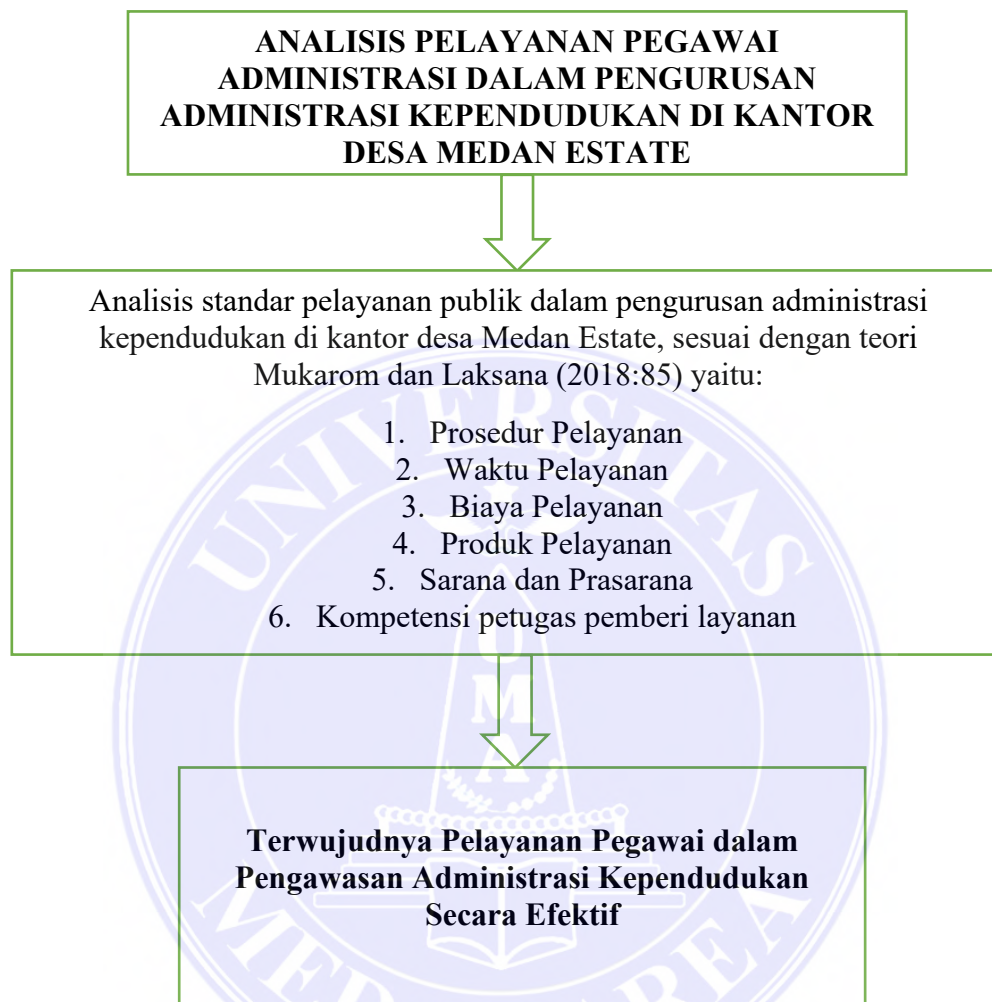
2.6 Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini, landasan utamanya adalah komunikasi antarpribadi yang diterapkan oleh pelatih dan penerima manfaat dalam kegiatan pelatihan. Ini membentuk suatu proses berkomunikasi antara individu dan kelompok untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sugiyono (2017:60) menjelaskan bahwa kerangka berpikir adalah model konseptual yang menjelaskan bagaimana teori terkait dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah krusial.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini merupakan alur pemikiran penulis sendiri yang mengambil satu teori yang relevan dengan fokus dari judul penelitian untuk menjawab masalah yang ada. Penelitian ini berfokus pada "Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate". Untuk menjawab rumusan masalah, penulis menggunakan teori Pengukuran Standar Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana (2018:85). Teori ini terdiri dari enam kriteria, yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana, dan prasarana.

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah Peneliti 2021

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan strategi deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan terperinci mengenai kondisi objek penelitian dan mendalam tentang fenomena yang diamati, dengan mengandalkan kata-kata dan bahasa yang digunakan oleh subjek penelitian.

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kualitatif, yang mengacu pada pendekatan yang digunakan untuk memahami fenomena yang terjadi pada subjek penelitian secara menyeluruh. Data yang diambil dari lapangan digunakan untuk menggambarkan kondisi objek penelitian dengan menggunakan kata-kata dan bahasa yang sesuai dengan konteks yang alami. Dalam penelitian ini, penulis menganalisis pelayanan pegawai administrasi di Kantor Desa Medan Estate berdasarkan fakta yang teramati di lapangan.

Metode penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk menemukan dan memahami informasi yang lebih akurat dan mendalam terkait topik penelitian. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang relevan dengan lebih baik dan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang fenomena yang diamati.

3.2 Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi di Kantor Desa Medan Estate” dilaksanakan di Kantor Desa Medan Estate, Jl.

Kolam No.12, Kenangan Baru, Percut Sei Tuan, Desa Deli Serdang, Sumatera Utara 20223, Indonesia.

3.1 Rencana Waktu Penelitian

No.	Kegiatan Penelitian	Maret	April	Mei	Juli	September	April	Mei
1	Pengajuan Judul							
2	Penyusunan Proposal							
3	Seminar Proposal							
4	Penelitian							
5	Seminar Hasil							
6	Revisi Seminar Hasil							
7	Skripsi							

sumber: Diolah Peneliti, 2021

3.3 Informan Penelitian

Dalam studi kualitatif, peran manusia sebagai sumber data (informan) sangat penting karena mereka memiliki informasi yang diperlukan. Peneliti dan informan memiliki posisi yang sama, sehingga informan tidak hanya memberikan tanggapan, tetapi juga dapat memilih cara untuk menyajikan informasi. Oleh karena itu, sumber data manusia dalam studi kualitatif disebut sebagai informan.

Pemilihan informan dilakukan dengan *purposive sampling*, yaitu teknik penarikan sampel secara subjektif dengan tujuan tertentu, dengan mempertimbangkan bahwa informan yang dipilih memiliki informasi yang diperlukan untuk penelitian.

Informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Key Informan, yaitu Kepala Desa Bapak Asdat Lubis yang memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan Utama, yaitu Pegawai Administrasi Ibu Sri Mulyani dan Bapak Edwin Pasaribu S.T. yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.

3. Informan Tambahan, yaitu Masyarakat Desa Medan Estate Ibu Sri Mulyani, Ibu Sarina, dan Bapak Lukman yang dapat memberikan informasi meskipun tidak secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Tabel 3.2 Informan Penelitian

Informan Penelitian	Jumlah
Kepala Desa	1
Pegawai Administrasi	3
Masyarakat Desa	3

Sumber: Diolah Peneliti 2021

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data atau informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, diperlukan teknik pengumpulan data tertentu. Dalam hal ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Literatur, penelitian literatur adalah cara untuk mengumpulkan data atau informasi yang terkait dengan masalah penelitian dengan membaca dan mempelajari buku, jurnal, publikasi ilmiah, dan lain-lain yang relevan dengan masalah penelitian.
2. Penelitian Lapangan, penelitian lapangan adalah cara untuk mengumpulkan data atau informasi dari lokasi penelitian dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi.
 - a. Wawancara merupakan suatu bentuk interaksi atau dialog antara peneliti dengan masyarakat yang dilakukan dengan tujuan tertentu. Metode yang digunakan dalam wawancara adalah dengan menanyakan pertanyaan yang telah disiapkan dan dijawab langsung oleh masyarakat. Teknik wawancara juga dapat dilakukan dengan

melakukan tanya jawab langsung kepada pegawai dan masyarakat sebagai responden dan informan.

- b. Dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat informasi dari sumber-sumber seperti buku, arsip, dokumen, tabel statistik, dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian.
- c. Observasi adalah kegiatan pengamatan langsung oleh peneliti di lapangan yang menjadi subjek penelitian. Peneliti membantu pengamatan dengan mencatat fenomena yang ditemukan di lapangan. Teknik observasi dilakukan dengan cara mencari informasi sebanyak-banyaknya tentang subjek yang akan diamati, memahami tujuan khusus dan umum dari penelitian, menentukan subjek atau materi yang akan diobservasi, membatasi ruang lingkup subjek yang ingin diobservasi, dan mencatat hasil observasi secara detail.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data diartikan sebagai upaya untuk mengubah data menjadi informasi, sehingga fitur atau karakteristik data tersebut dapat dipahami dengan mudah dan berguna untuk menyelesaikan isu-isu yang terkait dengan penelitian. Metode deskriptif kualitatif didasarkan pada analisis data yang dilakukan secara terus-menerus selama penelitian. Oleh karena itu, setiap tahap dalam penelitian saling terkait. Dalam penelitian ini, digunakan model analisis data siklus yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1995:35) dalam buku metode penelitian kuantitatif dan kualitatif R dan Do. Model analisis data siklus terdiri

dari tiga komponen, yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan Verifikasi atau Pengambilan keputusan. Kemudian, analisis dilakukan dengan menggabungkan ketiga komponen tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses fokus pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan tertulis di lapangan selama penelitian. Tujuannya adalah untuk memilih informasi penting dalam penelitian.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah proses pengumpulan informasi yang tersusun dengan cara yang memungkinkan untuk membuat kesimpulan atau mengambil tindakan. Tujuannya adalah untuk memudahkan pemahaman informasi yang kompleks.

c. Pengambilan Keputusan atau Verifikasi

Setelah data dipresentasikan, dilakukan pengambilan keputusan atau verifikasi. Dalam pengambilan keputusan atau verifikasi, kesimpulan sementara diverifikasi untuk meninjau kembali catatan-catatan dan memastikan validitas data. Tujuannya adalah untuk memperoleh jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate, maka dari penelitian ini dapat dibuat kesimpulan bahwa:

1. Penilaian Kinerja Pegawai Administrasi dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate belum optimal. Dapat dilihat dari enam indikator yang telah peneliti tuliskan diatas yakni prosedur pelayanan telah mengikuti *Standar Operational Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan, namun, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang SOP tersebut. Karena alasan ini, masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan yang disediakan oleh para administrator atau pekerja di layanan tersebut adapun waktu pelayanan, waktu penyelesaian di data kependudukan merupakan durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Petugas administrasi kependudukan telah menyelesaikan tugas mereka tepat waktu, namun terkadang, masalah sistem menghambat penyelesaian tepat waktu, Biaya pelayanan keterbukaan mengenai biaya layanan harus diterapkan dalam semua aspek layanan publik, termasuk dalam penerbitan kartu identitas penduduk. Sesuai dengan peraturan hukum, masyarakat tidak diwajibkan membayar biaya apa pun untuk memperoleh kartu tersebut. Meski begitu, jika masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas, mereka diperbolehkan memberikan sejumlah uang sebagai tanda terima kasih, Produk

Pelayanan Menurut ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012, produk layanan mengacu pada hasil yang diperoleh dari pemberian layanan yang sesuai dengan panduan yang telah ditetapkan. Contoh dari produk layanan mencakup penyediaan atau pengadaan barang, jasa, dan/atau produk administrasi oleh pemohon/masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, sarana dan prasarana, infrastruktur dan fasilitas kurang memadai, maka hal ini dapat menghambat proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Medan Estate sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi agar pelayanan dapat dilakukan dengan lebih optimal dan untuk indikator terakhir kompetensi petugas pemberi layanan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Kompetensi petugas tersebut telah diumumkan secara terbuka dan transparan agar masyarakat dapat mengetahui kualitas pelayanan yang dapat diharapkan dari petugas tersebut. Penetapan kompetensi petugas ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan di kantor desa Medan Estate sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2. Faktor pendukung dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Medan Estate, telah dibantu dengan tersedianya fasilitas yang memadai seperti komputer modern dengan spesifikasi tinggi serta jaringan internet yang cepat. Faktor tersebut menjadi penentu dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Medan Estate dan Untuk memaksimalkan kualitas pelayanan publik yang optimal, diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas karena SDM bertanggung jawab dalam

menjalankan roda pemerintahan termasuk pelayanan publik. Oleh karena itu, SDM yang berkualitas akan memberikan dukungan yang efektif untuk keberhasilan administrasi kependudukan. Sedangkan untuk faktor penghambat itu sendiri, Keterbatasan jumlah tenaga SDM untuk memperbaiki administrasi kependudukan di kantor desa Medan Estate, diperlukan dukungan jumlah pegawai yang memadai. Jumlah staf di kantor desa Medan Estate masih kurang, yang menyebabkan sedikitnya waktu yang dibutuhkan untuk melayani permohonan. Masalah ini terjadi karena rasio antara jumlah pemohon yang masuk dan petugas yang tersedia tidak seimbang, serta kesadaran masyarakat masih kurang karena kesadaran mereka akan pentingnya menjaga ketertiban administrasi kependudukan masih rendah. Banyak warga yang kurang memperhatikan kelengkapan administrasi, sehingga mereka hanya akan mengurusnya jika dibutuhkan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis teliti, maka penulis memberikan sebuah saran untuk Kantor Desa Medan Estate, yaitu:

Berdasarkan temuan yang telah dijabarkan dalam analisis pelayanan administrasi kependudukan, dapat dilakukan peningkatan efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan dengan melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik, kinerja sistem, infrastruktur, dan birokrasi pemerintah. Sebagai saran, hal-hal berikut dapat dilakukan:

- a. Meningkatkan jumlah pegawai yang terampil dalam mengelola pelayanan administrasi kependudukan untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan yang baik.
- b. Masyarakat perlu memahami dan mengikuti prosedur untuk memperoleh layanan. Oleh karena itu, pemerintah harus lebih giat dalam mensosialisasikan pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David, A. 2003. *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai Dari Suatu Merek*, Spectrum, Mitra Utama Jakarta: Prentice Hall.
- Abdurahmat. 2003. *Efektivitas Organisasi*. Air Langga, Jakarta.
- Ahadi. Nopri, SE,MM. 2010. *Pengantar Manajemen*, Pekanbaru.
- Asariansyah, M.F., Saleh, C. Dan Rengu, Sp. 2012. Partisipasi Masyarakat Dalam Pemerataan Pembangunan Insfrastruktur jalan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.6, Hal. 1141-1150
- Cristina Widya Utami. 2006. *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel. Modern)*. Yogyakarta
- Dirk Magala Kusuma, 2013. Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *eJurnal Administrasi Negara*, Volume 1, Nomor 4, Hal 1388-1400
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung, PT. Bumi Aksara
- Indrawijaya, A.I. 2010. *Teori, Perislaku, dan Budaya Organsasi*. Bandung: Refika Aditama
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Maleong, Lexi. J. Dr. M. A. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Bumi Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Martoyo, Susilo. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Nawawi, hadari. 2000. *Manajemen Stategik Ilustrasi Di Bidang Pendidikan*, Gadjah Mada Press, Yogyakarta.
- Pabundu. 2010. *Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

- Poewadarminto, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Di Indonesia* , PT. Balai Pustaka, Jakarta.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Jakarta.
- Siagian, Sondang. P. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sigit, Soehardi. 2003. *Esensi Perilaku Organisasi*, BPFE, Yogyakarta. Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Dan Implementasi.*, PT. Bumi Aksara , Jakarta.
- Riyanto, Yatim. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya : Penerbit SIC
- Singarimbus, Masri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*, Pustaka , Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sinambela. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (hal. 3)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Total Manajemen*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Zaenal, Mukkarom dan Laksana, Widjaya. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

LAMPIRAN 1 WAWANCARA

ANALISIS PELAYANAN PEGAWAI ADMINISTRASI DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA MEDAN ESTATE

Identitas Informan

Nama	: Asdat Lubis
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Pekerjaan/Jabatan	: Kepala Desa Medan Estate
Pewawancara	: Menurut Bapak bagaimana prosedur atau langkah-langkah dalam memberikan layanan administrasi kependudukan?
Informan	: Pelayanan administrasi di kantor Desa Medan Estate ini pasti dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan sudah dimusyawarahkan oleh seluruh anggota atau pegawai di kantor Desa Medan Estate. Kami melayani setulus dan semampu kami agar masyarakat desa puas dengan pelayanan dan kinerja yang kami berikan
Pewawancara	: Menurut Bapak apakah akurasi waktu dalam menyelesaikan tugas administrasi kependudukan sudah memadai dan tepat?
Informan	: Karyawan di kantor Desa Medan Estate menjalankan jadwal layanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh atasan.
Pewawancara	: Menurut Bapak apakah kantor desa Medan Estate sudah menggunakan komputerisasi dalam memberikan layanan administrasi agar tepat waktu?
Informan	: Ya tentu, pegawai juga telah menggunakan sistem komputerisasi sehingga masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam pembuatan dan pembuatan surat keterangan kependudukan sehingga mereka dapat memahami pentingnya memiliki catatan sipil.
Pewawancara	: Menurut Bapak bagaimanakah masalah biaya dalam pembuatan kepengurusan administrasi kependudukan?
Informan	: Soal pendanaan dalam pengelolaan kependudukan tertuang dalam UU 24 Tahun 2013, yang mengatur bahwa tidak ada pungutan. Meskipun ada biro jasa yang membantu pembuatan surat keterangan kependudukan ini, kantor kepala desa di Medan Estate juga menerapkan ini
Pewawancara	: Jenis bentuk administrasi seperti apa yang biasanya memungut biaya Pak?

- Informan : Biasanya yang paling banyak itu KTP, dan KK.
- Pewawancara : Menurut Bapak/Ibu apakah manfaat pengurusan administrasi kependudukan?
- Informan : Keuntungan memiliki surat izin tinggal adalah sebagai pengakuan resmi dari negara tentang status kewarganegaraan seseorang, sebagai dokumen atau bukti identitas yang sah sebagai warga negara Indonesia, sebagai referensi dalam pemasangan kartu identitas lainnya, pengurusan dokumen lamaran kerja, perkawinan, dan sebagainya
- Pewawancara : Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah fasilitas yang ada di kantor desa Medan Estate ini?
- Informan : Kantor Desa Medan Estate memiliki infrastruktur yang cukup dan lengkap. Sarana atau peralatan yang sudah ada cukup untuk melakukan pelayanan dan memudahkan penerbitan surat keterangan kependudukan. Saat membuat surat keterangan kependudukan, tidak ada batasan layanan terkait dengan peralatan dan fasilitas karena karyawan selalu memberikan layanan terbaik
- Pewawancara : Menurut Bapak bagaimana kompetensi petugas pemberi layanan administrasi kependudukan di Medan Estate ini?
- Informan : Para pegawai disini sudah bekerja sesuai bidangnya.

ANALISIS PELAYANAN PEGAWAI ADMINISTRASI DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA MEDAN ESTATE

Identitas Informan

Nama	: Edwin Pasaribu S.T
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Pekerjaan/Jabatan	: Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan
Pewawancara	: Menurut Bapak bagaimana prosedur atau langkah-langkah dalam memberikan layanan administrasi kependudukan?
Informan	: Menurut saya prosedur yang telah disajikan di kantor Medan Estate sudah sesuai dengan SOP yang ada.
Pewawancara	: Menurut Bapak apakah akurasi waktu dalam menyelesaikan tugas administrasi kependudukan sudah memadai dan tepat?
Informan	: Karyawan di kantor Desa Medan Estate menjalankan jadwal layanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh atasan.,
Pewawancara	: Menurut Bapak apakah kantor desa Medan Estate sudah menggunakan komputerisasi dalam memberikan layanan administrasi agar tepat waktu?
Informan	: Ya, pegawai juga telah menggunakan sistem komputerisasi sehingga masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam pembuatan dan pembuatan surat keterangan kependudukan sehingga mereka dapat memahami pentingnya memiliki catatan sipil.
Pewawancara	: Menurut Bapak bagaimanakah masalah biaya dalam pembuatan kepengurusan administrasi kependudukan?
Informan	: Kantor desa Medan Estate tidak ada pembayaran untuk mengurus kependudukan, dan kantor Kelurahan Medan juga tidak memungut biaya apa pun. Namun menggunakan pembayaran kebiro jasa, agar pelayanan lebih cepat.
Pewawancara	: Jenis bentuk administrasi seperti apa yang biasanya memungut biaya Pak?
Informan	: Saya fikir KTP ya.
Pewawancara	: Menurut Bapak/Ibu apakah manfaat pengurusan administrasi kependudukan?
Informan	: Manfaatnya tentunya sangat banyak ya, salah satunya membuktikan bahwa kita berkewarganegaraan di Indonesia.
Pewawancara	: Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah fasilitas yang ada di kantor desa Medan Estate ini?
Informan	: Fasilitas di Kantor Desa Medan Estate sudah selesai. Surat keterangan kependudukan bisa lebih mudah

- dibuat karena sarana dan prasarana sudah ada. Tidak ada masalah dengan pelayanan masyarakat, dan mereka puas dengan sarana dan prasarananya. fasilitas yang ditawarkan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Desa Medan Estate
- Pewawancara : Menurut Bapak bagaimana kompetensi petugas pemberi layanan administrasi kependudukan di Medan Estate ini?
- Informan : Pelayanan administrasi kependudukan sudah sesuai kriteria dimana mereka memiliki pengetahuan dibidang ini.



ANALISIS PELAYANAN PEGAWAI ADMINISTRASI DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA MEDAN ESTATE

Identitas Informan

- Nama : Sri Mulyani
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai administrasi kependudukan
Pewawancara : Menurut Ibu bagaimana prosedur atau langkah-langkah dalam memberikan layanan administrasi kependudukan?
Informan : Pelayanan administrasi di kantor Desa Medan Estate dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan sudah dimusyawarahkan oleh seluruh anggota atau pegawai di kantor Desa Medan Estate.
Pewawancara : Menurut Ibu apakah akurasi waktu dalam menyelesaikan tugas administrasi kependudukan sudah memadai dan tepat?
Informan : Disini pegawai yang bekerja dan melayani masyarakat telah menggunakan sistem komputerisasi untuk menyelesaikan tugas sesuai waktu dinas atau tugas sesuai jadwal yang telah ditentukan
Pewawancara : Menurut Ibu apakah kantor desa Medan Estate sudah menggunakan komputerisasi dalam memberikan layanan administrasi agar tepat waktu?
Informan : Ya seperti yang saya bilang tadi, dengan menggunakan alat ini memungkinkan tugas diselesaikan dengan cepat dan memastikan bahwa data kependudukan tidak diabaikan, namun jika ada gangguan sistem dari pusat maka pekerjaan kami sedikit terlambat.
Pewawancara : Menurut Ibu bagaimanakah masalah biaya dalam pembuatan kepengurusan administrasi kependudukan?
Informan : Tidak ada uang yang dikumpulkan dalam bentuk iuran atau untuk layanan gratis. Namun ada biro jasa atau calo yang membantu masyarakat dalam pembuatan surat keterangan kependudukan dan dipungut biaya.
Pewawancara : Jenis bentuk administrasi seperti apa yang biasanya memungut biaya Bu?
Informan : Sebenarnya yang paling sering itu KK dan KTP. Karna Masyarakat yang ingin cepat siap.
Pewawancara : Menurut Ibu/Ibu apakah manfaat pengurusan administrasi kependudukan?
Informan : pentingnya memiliki surat tanda kependudukan adalah untuk identitas diri, pengakuan negara dan pengurusan dokumen lamaran kerja, pernikahan dan lain sebagainya.

- Pewawancara : Menurut Ibu/Ibu bagaimanakah fasilitas yang ada di kantor desa Medan Estate ini?
- Informan : Sarana atau prasarana di kantor belum memadai, masih diperlukan peralatan canggih untuk memperlancar proses pembuatan surat keterangan kependudukan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat selesai tepat waktu
- Pewawancara : Menurut Ibu bagaimana kompetensi petugas pemberi layanan administrasi kependudukan di Medan Estate ini?
- Informan : Di dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan, kita sudah menggunakan orang yang handal dalam bidangnya, sehingga produk atau administrasi yang dilakukan akan meminimalisir kesalahan yang ada, namun dengan jumlah yang sedikit kadang kita harus tergesa-gasa.

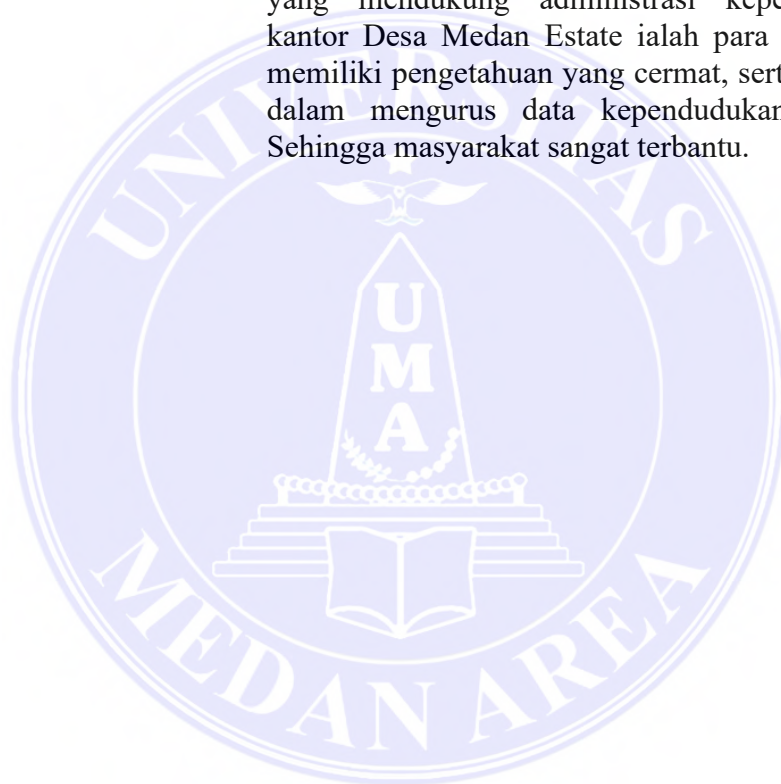


ANALISIS PELAYANAN PEGAWAI ADMINISTRASI DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA MEDAN ESTATE

Identitas Informan

Nama : Sarina
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Jabatan : Warga Desa Medan Estate
Pewawancara : Menurut Ibu bagaimana prosedur atau langkah-langkah dalam memberikan layanan administrasi kependudukan?
Informan : Untuk prosedur pelayanan di Kantor Desa Medan Estate ini memang sudah bagus dari segi pelayanannya pun lumayan cepat, namun sebagian dari kami mungkin ada yang belum memahami prosedur ini
Pewawancara : Menurut Ibu apakah akurasi waktu dalam menyelesaikan tugas administrasi kependudukan sudah memadai dan tepat?
Informan : Waktu pelayanan juga cepat asalkan data atau syarat-syarat administrasinya lengkap dan tidak ada gangguan sistem.
Pewawancara : Menurut Ibu apakah kantor desa Medan Estate sudah menggunakan komputerisasi dalam memberikan layanan administrasi agar tepat waktu?
Informan : Ya, saya melihatnya seperti itu
Pewawancara : Menurut Ibu bagaimanakah masalah biaya dalam pembuatan pengurusan administrasi kependudukan?
Informan : Untuk masalah biaya desa, Medan Estate tetap beroperasi, namun ada karyawan yang membebankan biaya kepada masyarakat saat membuat surat kependudukan. Bantuan diberikan oleh biro jasa atau calo yang memungut biaya kepada masyarakat.
Pewawancara : Jenis bentuk administrasi seperti apa yang biasanya memungut biaya Bu?
Informan : Saya baru saja mengurus KK dan KTP dan keduanya dikenakan biaya.
Pewawancara : Menurut Ibu/Ibu apakah manfaat pengurusan administrasi kependudukan?
Informan : Keuntungan memiliki surat keterangan kependudukan adalah dapat digunakan untuk memenuhi persyaratan pernikahan, akta rumah, pendaftaran sekolah anak, dan situasi lainnya. Selain itu, produk yang dimaksud adalah dihasilkan cukup baik dan tidak ada salah ketik, antara lain manfaat. Hasil surat keterangan domisili juga sesuai dengan

- Pewawancara : kebutuhan masyarakat
: Menurut Ibu/Ibu bagaimanakah fasilitas yang ada di kantor desa Medan Estate ini?
- Informan : Sarana atau prasarana di kantor belum memadai, masih diperlukan peralatan canggih untuk memperlancar proses pembuatan surat keterangan kependudukan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat selesai tepat waktu.
- Pewawancara : Menurut Ibu bagaimana kompetensi petugas pemberi layanan administrasi kependudukan di Medan Estate ini?
- Informan : Mungkin sudah sesuai kompetensi yang ada, namun saya rasa perlu penambahan petugas lagi. Namun hal yang mendukung administrasi kependudukan di kantor Desa Medan Estate ialah para pegawai yang memiliki pengetahuan yang cermat, serta skill mereka dalam mengurus data kependudukan masyarakat. Sehingga masyarakat sangat terbantu.



ANALISIS PELAYANAN PEGAWAI ADMINISTRASI DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA MEDAN ESTATE

Identitas Informan

Nama : Sukma
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Jabatan : Warga Desa Medan Estate
Pewawancara : Menurut Ibu bagaimana prosedur atau langkah-langkah dalam memberikan layanan administrasi kependudukan?
Informan : Prosedurnya sudah baik ya, kita tinggal datang dan membawa persyaratan data nya akan di proses.
Pewawancara : Menurut Ibu apakah akurasi waktu dalam menyelesaikan tugas administrasi kependudukan sudah memadai dan tepat?
Informan : Waktu pelayanan juga cepat tergantung bagaimana jaringan pada saat mengurus juga.
Pewawancara : Menurut Ibu apakah kantor desa Medan Estate sudah menggunakan komputerisasi dalam memberikan layanan administrasi agar tepat waktu?
Informan : Ya, semua sudah dikerjakan serba komputer
Pewawancara : Menurut Ibu bagaimanakah masalah biaya dalam pembuatan pengurusan administrasi kependudukan?
Informan : Untuk masalah biaya desa, karyawan yang membebankan biaya kepada masyarakat saat membuat surat kependudukan. Bantuan diberikan oleh biro jasa atau calo yang memungut biaya kepada masyarakat.
Pewawancara : Jenis bentuk administrasi seperti apa yang biasanya memungut biaya Bu?
Informan : yang saya tau dalam pembuatan KTP ada pemungutan biaya.
Pewawancara : Menurut Ibu/Ibu apakah manfaat pengurusan administrasi kependudukan?
Informan : Keuntungan memiliki surat keterangan kependudukan adalah dapat digunakan untuk memenuhi persyaratan pernikahan, akta rumah, pendaftaran sekolah anak, dan situasi lainnya.
Pewawancara : Menurut Ibu/Ibu bagaimanakah fasilitas yang ada di kantor desa Medan Estate ini?
Informan : Sarana atau prasarana di kantor belum memadai, masih diperlukan peralatan canggih untuk memperlancar proses pembuatan surat keterangan kependudukan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat selesai tepat waktu.

Pewawancara : Menurut Ibu bagaimana kompetensi petugas pemberi layanan administrasi kependudukan di Medan Estate ini?
Informan : Mungkin sudah sesuai kompetensi yang ada.



ANALISIS PELAYANAN PEGAWAI ADMINISTRASI DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA MEDAN ESTATE

Identitas Informan

- Nama : Lukman
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan/Jabatan : masyarakat desa Medan Estate
Pewawancara : Menurut Bapak bagaimana prosedur atau langkah-langkah dalam memberikan layanan administrasi kependudukan?
Informan : Menurut saya prosedur yang telah disajikan di kantor Medan Estate sudah sesuai.
Pewawancara : Menurut Bapak apakah akurasi waktu dalam menyelesaikan tugas administrasi kependudukan sudah memadai dan tepat?
Informan : Karyawan di kantor Desa Medan Estate menjalankan jadwal layanan tepat waktu.
Pewawancara : Menurut Bapak apakah kantor desa Medan Estate sudah menggunakan komputerisasi dalam memberikan layanan administrasi agar tepat waktu?
Informan : Ya, pegawai juga telah menggunakan sistem komputerisasi sehingga pekerjaan mereka cepat selesai dan masyarakat tidak menunggu terlalu lama.
Pewawancara : Menurut Bapak bagaimanakah masalah biaya dalam pembuatan pengurusan administrasi kependudukan?
Informan : Kantor desa Medan Estate tidak ada pembayaran untuk mengurus kependudukan, dan kantor Kelurahan Medan juga tidak memungut biaya apa pun. Namun menggunakan pembayaran ke biro jasa, agar pelayanan lebih cepat.
Pewawancara : Jenis bentuk administrasi seperti apa yang biasanya memungut biaya Pak?
Informan : Saya pikir KTP ya.
Pewawancara : Menurut Bapak/Ibu apakah manfaat pengurusan administrasi kependudukan?
Informan : Manfaatnya tentunya sangat banyak ya, salah satunya membuktikan bahwa kita berkewarganegaraan di Indonesia.
Pewawancara : Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah fasilitas yang ada di kantor desa Medan Estate ini?
Informan : Fasilitas di Kantor Desa Medan Estate sudah sesuai baik.
Pewawancara : Menurut Bapak bagaimana kompetensi petugas pemberi layanan administrasi kependudukan di Medan Estate ini?
Informan : Pelayanan administrasi kependudukan sudah sesuai kriteria dimana mereka memiliki pengetahuan

dibidang ini. Namun karna banyaknya permintaan membuat petugas kewalahan.



LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI PENELITIAN

