

PELAYANAN PEMERINTAH DESA PADA BIDANG
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA
DUNGUN KECAMATAN TONGAN KABUPATEN
PROBOLINGGO

1)Novi Sri Sandyawati, 2)Temu Ningsih
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi “ Bayuangga “ Probolinggo
Email : novisrisandyawati@yahoo.com

Abstract

The low quality of public service delivery in Indonesia is well understood by the entire community. The government as the executor that provides public services for the rights of the community has not been able to provide services according to community expectations. This is shown through newspapers, many people complain about the public services provided by the government. This happens evenly from the regional level to the village level. The provision of public services at the village level can be carried out well if the village government implements government in a transparent manner. Public services will be carried out properly if the village government carries out government functions properly. The village head who has a wise attitude of course gives direction to the village apparatus to prioritize services so that the community gets good service. This research uses a descriptive approach and qualitative data analysis which aims to reveal the service delivery of the Village Government in the field of Population Administration at the Dungun Village Office, Tongas District, Probolinggo Regency. a form when taking care of administration, but the community is only given a form without telling them how to fill it out. As for the process of taking care of community administration, you can handle it yourself, but there are still problems that become obstacles, for example it still takes a long time to issue a KK, e-KTP at the Dungun Village Office, Tongas District, Probolinggo Regency. The village party also has not provided information regarding the provision of population administration services, which makes it difficult for the community to arrange cover letters for the issuance of e-KTP and KK.


Keywords: *Service, Administration, and Village Government*

Abstrak

Rendahnya mutu pemberian layanan publik di Indonesia hingga sekarang telah menjadi sesuatu yang normal terjadi. Pemerintah sebagai pelaksana yang memberikan layanan publik untuk hak masyarakat belum bisa memberikan layanan sesuai harapan masyarakat. Hal itu ditunjukkan melalui surat kabar banyak masyarakat yang mengeluh mengenai pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Hal ini terjadi secara merata baik dari tingkat daerah hingga tingkat desa. Pemberian layanan publik ditingkat desa bisa terlaksana dengan baik bilamana pemerintah desa melaksanakan pemerintahan secara transparan. Pelayanan publik akan terlaksana dengan baik bila pemerintah desa menjalankan fungsi pemerintahan dengan baik. Kepala desa yang memiliki sikap bijaksana tentunya memberikan arahan terhadap aparatur desa untuk mengedepankan pelayanan agar masyarakatnya mendapat pelayanan yang baik. Riset ini menggunakan pendekatan deskriptif serta analisis data secara kualitatif yang bertujuan mengungkap pemberian layanan Pemerintah Desa pada bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Dungun Kecamatan Tongas Kabupaten Probolinggo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Para pegawai administrasi kependudukan di Kantor Desa Dungun jarang menjelaskan kepada masyarakat terkait cara mengisi formulir bila mengurus administrasi namun masyarakat hanya diberikan formulir saja tanpa memberi tahu cara mengisinya. Sedangkan untuk proses mengurus administrasi masyarakat dapat mengatasinya sendiri, namun masih ada saja permasalahan yang menjadi kendala misalnya masih butuh waktu yang panjang dalam menerbitkan KK, e-KTP di Kantor Desa Dungun Kecamatan Tongas Kabupaten Probolinggo. Pihak dari desa juga belum menyediakan informasi-informasi mengenai pemberian layanan administrasi kependudukan yang menjadikan masyarakat kesulitan mengurus surat pengantar penerbitan e-KTP serta KK.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi, dan Pemerintah Desa

DOI : -

Received	:	
Accepted	:	
Published	:	
Copyright Notice	:	<p>Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License that allows others to share the work with an acknowledgement of the work's authorship and initial publication in this journal.</p> 

1. LATAR BELAKANG

Berdasar pada UU Tahun 2014 Nomor. 6 mengenai Desa dijelaskan jika pemerintah desa mempunyai kewajiban memberi serta memperbaiki mutu layanan bagi masyarakat serta dalam menjalankan tugas, aparatur desa wajib mengelola administrasi pemerintahan juga menjalankan pemerintahan secara terbuka. Pemerintah desa ialah satuan paling kecil dari struktur pemerintah daerah, yang mana mempunyai tugas serta wewenang tertentu seperti aturan UU Tahun 2014 Nomor. 6 terkait Desa juga aturan pemerintah Tahun 2014 Nomor. 43 mengenai Pelaksanaan UU Tahun 2014 Nomor 6 mengenai Desa. Agar bisa menjalankan tugasnya, setiap desa diberikan prasarana yang bisa mendukung misalnya struktur organisasi yang mana tersusun aparat desa yang melaksanakan fungsi serta tugasnya sesuai bidang yang ada. Adanya struktur instansi desa tujuannya ialah supaya bisa menjalankan fungsi instansi dalam hal pemberian layanan bagi masyarakat disetiap desa dengan baik. Misalnya kaur pemerintahan memiliki tugas membantu Kepala Desa mengelola administrasi kependudukan, pertanahan, serta ketertiban masyarakat desa, menyiapkan rumusan kebijakan untuk menyusun aturan Desa. Kerja yang baik yang menjadi hasil pemerintah desa ketika memberi layanan publik untuk masyarakatnya sangat ditentukan oleh daya kerja aparat desa dalam memahami serta menjalankan tugas juga peran aparatur desa.

Berdasarkan UndangUndang Tahun 2009 Nomor. 25 terkait pelayanan publik telah dijelaskan bila pelayanan publik yaitu sejumlah kegiatan sebagai usaha memberikan layanan sesuai aturan perundangan, untuk seluruh masyarakat, barang, jasa, serta layanan administratif yang diberikan pelaksana pelayanan publik. Diantara yang memperoleh perhatian khusus sampai saat ini yaitu permasalahan terkait kebijakan otonomi daerah. Hal itu menjadi hak, wewenang, serta kewajiban daerah otonom dalam mengurus secara mandiri apa yang menjadi urusan pemerintah serta keperluan masyarakatnya sesuai aturan perundangan No 32 Tahun 2004. Pelaksanaan pemerintahan yang baik bisa menekan sejumlah tindakan yang menyalahgunakan wewenang misalnya tindakan KKN. Pelaksanaan yang sesuai bisa terlaksana apabila memiliki dasar partisipasi, penegakan hukum, terbuka, tidak membedakan, respon yang baik, wawasan manju, akuntabilitas, efisien serta efektif juga professional (Indrawati. 2017). Layanan publik yang baik bisa diberikan pemerintah desa bilamana dilaksanakan secara transparan. Bila pemerintah desa telah memberi layanan secara optimal fungsi pelayanan publik bisa didapatkan oleh masyarakat. Kepala desa yang bijakana tentunya memberikan instruksi bagi aparat desanya agar mengedepankan pelayanan bagi

masyarakatnya. Pemberian layanan public yang baik menjadi salah satu kewajiban aparatur desa.

Kantor Desa Dungun merupakan instansi pemerintah desa yang terletak di Kecamatan Tongas Kabupaten Probolinggo ialah salah satu penyelenggara pemberi layanan publik serta memiliki fungsi memberikan layanan untuk masyarakat saat mengurus berbagai hal terkait administrasi kependudukan. Aparatur desa yang bertugas melaksanakan pelayanan publik secara langsung bersentuhan dengan masyarakat harapannya bisa mengaplikasikan prinsip good governance terutama transparansi.

Good Governance

Good Governance berdasar pendapat Sedarmayanti (2003) ialah suatu sayarat utama untuk menampung aspirasi warga. *Good governance* melalui pelaksanaan pengelolaan yang baik serta tanggung jawab akan selaras dengan demokrasi, dengan demikian akan terhindar kekelirian menentukan alokasi. Sementara, Sumanto (2003) mengartikannya menjadi cara, pelaksanaan serta SOP bagi aparat desa serta warga untuk mengelola sumber daya juga pemecahan masalah publik. Didalam konsep governance, pemerintah merupakan aktor akan tetapi bukan menjadi pihak yang mutlak mengeluarkan keputusan.

Pelayanan Publik

Pandji Santosa (2008), mengartikan jika “layanan publik ialah jasa, dari Negara ataupun swasta sebagai wakil negara, maupun pihak swasta untuk masyarakat, secara berbayar maupun gratis untuk memberi/memenuhi keperluan masyarakat”. Selaras dengan hal itu Roth (Istianto, 2011) menjelaskan jika “layanan publik ialah pelayanan yang sudah disiapkan pemerintah untuk masyarakatnya.” Merujuk penjelasan tersebut, bisa dikatakan bila pelayanan publik ialah suatu agenda yang dilaksanakan pemerintah (disemua tingkatan) guna memenuhi hak masyarakatnya pada sektor pelayanan publik.

Administrasi Kependudukan

Pada pelaksanaan urusan Administrasi Kependudukan yang memiliki peran penting serta yang memiliki kewajiban melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan ialah Pemerintah. Peran pemerintah ialah memberikan kepastian jika interplay kepentingan pribadi untuk tiap individu dapat dilaksanakan secara bebas serta terbuka.

Pemerintah Desa

Desa memerlukan membutuhkan pimpinan yang disebut kepala desa yang diberi amanah mengurus jalannya pemerintahan ditingkat desa serta sebagai perantara dalam mengurus keperluan masyarakatnya. Nurcholis (Arenawati) berpendapat bahwasannya pemerintah desa ialah unsur pelaksana pemerintahan di tingkat desa yang tesusun dari kepala desa serta perangkatnya, adapun tugas pokok pemerintah desa yakni:

- a. Menjalankan urusan desa, pemerintahan, pembangunan serta membina masyarakatnya
- b. Melaksanakan tugas dari negara, provinsi, serta kabupaten.

Pemerintahah desa dibawah pimpinan kepala desa, serta didukung sekretaris desa juga apatar desa. Aparat desa tersusun atas kaur, yakni yang melaksanakan urusan serta kepala dusun. Kaur mendukung/membantu sekretaris menyiapkan serta mengelola data informasi serta memberi layanan untuk warganya.

Suryadi. B (Arenawati, 2014) berpendapat Perangkat Desa yang posisinya menjadi bagian kepengurusan yang membantu Kepala Desa terbagi menjadi:

- a. Sekretaris Desa
- b. Pelaksana wilayah dengan jumlah tertentu
- c. Pelaksanaan teknis, terdiri dari 3 (tiga) seksi

2. METODE

Metode riset yang dipakai ialah metode deskriptif serta dianalisis secara kualitatif. Sumber informasi pada riset ini yakni:1) Kepala Desa, 2) Staff Pegawai , 3) Masyarakat Desa. Teknik untuk mengumpulkan data dalam riset ini memakai cara triangulasi dimana peneliti memakai cara untuk mengumpulkan data yang beragam guna memperoleh data dari sumber yang tetap. Adapun teknik yang dipakai yakni wawancara, dokumentasi, serta observasi. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif.

3. HASIL

Agar bisa membei pelayanan sesuai harapan pelaksana pembeli pelayanan mesti bisa memenuhi sejumlah asas saat memberikan layanan. Adapun sejumlah asas pelayanan itu (Ratminto: 2005) ialah :

- a) Terbuka, yaitu mudah didapatkan semua pihak yang membutuhkan, disiapkan secara maksimal dan mudah di pahami.
- b) Akuntabilitas, yaitu bisabertanggung jawab sesuai aturan perundangan.

- c) Kondisional, berarti dapat menyesuaikan keadaan pemberi serta penerima layanan serta selalu memegang prinsip yang efisien efektif.
- d) Partisipatif, berarti mengikutsertakan masyarakat ketika memberikan layanan publik serta memperhatikan aspirasi, keutuhan, juga kebutuhan masyarakat.
- e) Kesetaraan Hak, bermakna bebas diskriminasi artinya tanpa menbeda-bedakan agama, ras, suku, kelompok, jenis kelamin, serta keadaan ekonomi.
- f) Kesetaraan Hak serta Kewajiban, berarti yang memberikan serta menerima layanan publik mesti memenuhi hak serta kewajiban semua pihak harus memenuhi hak serta kewajiban seluruh pihak.

4. PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara bersama pihak desa maka penulis memperoleh sejumlah data yang bisa dipakai menjadi sumber data potensial yang bisa dipakai guna menjawab riset ini. Berdasar hasil wawancara kelengkapan berbagai syarat dipandang masyarakat kurang mengetahui informasi yang berhubungan dengan sejumlah syarat untuk melakukan pengurusan administrasi penduduk di Kantor Desa Dungun Kecamatan Tongas Kabupaten Probolinggo. Proses dalam kepengurusan KK dan eKTP masih ada pemungutan dana yang berdampak terhadap menurunnya keinginan warga untuk mengurus pembaharuan KK baru, serta terdapat banyak warga yang tidak mengurus KK serta e-KTP sebab tidak memiliki dana. Waktu yang dibutuhkan setiap mengurus surat pengantar pembuatan KK serta e-KTP tidak tepat waktu.

5. SIMPULAN

Berlandaskan pada temuan riset serta pembahasan, bisa disimpulkan jika pelayanan Pemerintah Desa dibidang Administrasi penduduk di Kantor Desa Dungun Kecamatan Tongas Kabupaten Probolinggo belumlah optimal. Itu disebabkan sejumlah persoalan yakni: tidak ada transparansi selama pelayanan administrasi penduduk di Kantor Desa Dungun Kecamatan Tongas. Hal itu disebabkan SOP untuk mengurus surat pengantar KK serta e-KTP, cara mengisi formulir semestinya dikerjakan warga bukan aparat desa.

Sedangkan tahapan dalam mengurusnya masyarakat merasa telah sangat jelas, namun tahapan akhir masih ada permasalahan, misalnya butuh waktu lama untuk mengurus surat pengantar KK serta e-KTP di Kantor Desa Dungun Kecamatan Tongas Kabupaten Probolinggo.

Pihak dari desa belum menyediakan informasi-informasi mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang menyusahakan masyarakat saat mengurus surat pengantar pembuatan e-KTP dan KK.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Arenawati. 2014. *Administrasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Danim, Sudarwan. 2002. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : UGM Press
- Dwiyanto, A. 2006. *Pembaharuan Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press
- Istianto, B. 2011. *Pengelolaan Pemerintahan dari Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Juliantara, D. 2005. *Perbaikan Kapabilitas Pemerintah Daerah pada Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Mahsun, M. 2006. *Mengukur Kinerja Bidang Publik*. Yogyakarta : BPFE
- Moenir, A.S. 2002. *Pengelolaan Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, L. J. 2007. *Metodologi Riset Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Raba, M. 2006. *Akuntabilitas (Konsep serta Penerapan)*. Malang : UMM Press
- Rakhmat, J. 2004. *Metode Riset Komunikasi di Lengkapi Contoh Analistik Statistik*. Bandung : PT Rosdakarya
- Santosa, P. 2008. *Administrasi Publik, Teori & Aplikasi Good governance*. Bandung : Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2003. *Good governance dalam Rangka Otonomi Daerah : Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien*. Bandung : Mandar Maju
- Sembiring, M.2012. *Budaya & Kinerja Organisasi*. Bandung : Fokusmedia
- Sugiyono. 2012. *Memahami Riset Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2007. *Metode Riset Pendidikan Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sumarto, H. Sj. 2003. *Inovasi, Partisipasi serta Good Governance*. Bandung :Yayasan Obor Indonesia
- Suyanto, B. 2005. *Metode Riset Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Prenada Media
- Tangkilisan, H. N. S.2005. *Pengelolaan Publik*. Jakarta : Grasindo
- Wasisto, S., & Irawan Tahir. 2007. *Prospek Pembangunan Desa*. Bandung : Fokusmedia
- Widjaja. 2010. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Asli, Bulat dan Utuh*. Jakarta : Raja Grafindo Persada