

**KEMAMPUAN APARATUR DESA DALAM MELAKSANAKAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA  
KOTO DIAN KECAMATAN HAMPARAN RAWANG  
KOTA SUNGAI PENUH**

**MAIKEN LISTI SARI**  
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

**ABSTRACT**

*Maiken listi Sari, 2022. This study aims to determine how the ability of the village apparatus in carrying out population administration services in Koto Dian Village, Hamparan Rawang District, Sungai Penuh City. This type of research is qualitative research. The data collection technique in this study used the interview and observation method, where interviews were conducted with 5 informants who were the village apparatus of the koto dian village and the koto dian village community. The findings of the study indicate that the overall ability of the village apparatus in carrying out population administration services in Koto Dian Village, Hamparan Rawang District, Sungai Penuh City can be categorized as good, there are several aspects that have been well implemented, including: Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equality of Rights, and the balance of rights and obligations. And there are some aspects that are classified as not good, such as village officials who do not fully know their main duties and responsibilities. Good service implementation will get a good service report again / easy to understand, and can be a reference in policy making for the progress of a village government.*

**Keywords:** Ability, Service, Population Administration

**ABSTRAK**

Maiken listi Sari, 2022. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kemampuan aparatur desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Koto Dian Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi, dimana wawancara dilakukan terhadap 5 orang informan yang merupakan aparatur desa koto dian dan masyarakat desa koto dian. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kemampuan aparatur desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Koto Dian Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh dapat dikategorikan sudah mampu, ada beberapa aspek sudah mampu diterapkan antara lain: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Dan ada beberapa aspek tergolong kurang mampu seperti aparatur desa belum sepenuhnya mengetahui tupoksinya. Penerapan pelayanan dengan baik akan mendapatkan laporan layanan yang baik lagi/mudah dipahami, dan dapat menjadi acuan didalam pengambilan kebijakan untuk kemajuan suatu pemerintah desa

**Kata Kunci :** Kemampuan, Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang 1945 yang berbunyi :“Negara Indonesia ialah negara kesatuan, yang berbentuk republik”. Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menentukan:

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.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa pada pasal 49 tentang aparat desa antara lain dijelaskan (1) Perangkat Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. (2) Perangkat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diangkat oleh Kepala Desa setelah dikonsultasikan dengan Camat atas nama Bupati/Walikota. (3) Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, perangkat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Kepala Desa. Kepala urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat desa. Kepala urusan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan seperti administrasi surat menyurat dan pelayanan umum.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan administratif adalah pelayanan pemerintah desa yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda. Adapun contohnya, surat pernyataan penguasaan fisik tanah yang di tanda tangani dan diregister kepala desa hingga camat setempat, surat keterangan desa sebagai pengantar untuk persyaratan administrasi kependudukan, administrasi pelaporan penggunaan dana desa yang secara terbuka juga harus diumumkan pemerintah desa, pembuatan surat keputusan pengangkatan maupun pemberhentian perangkat desa. Pelayanan administratif juga berupa pengurusan dokumen perizinan, pengurusan administrasi pertanahan, pengurusan administrasi kesehatan dan pendidikan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang menjadi fenomena dalam penelitian ini adalah pelayanan administrasi pada Desa Koto Dian yang mana aparatur desa maupun perangkat desa belum sepenuhnya melakukan tugas pokok dan fungsi dengan baik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa diantaranya pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dan surat akta kelahiran. Sehingga keluhan

masyarakat tentang pelayanan yang begitu lambat dilakukan oleh perangkat Desa Koto Dian kurang di anggap baik oleh masyarakat.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul: “Kemampuan Aparatur Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Koto Dian Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh.”

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### **Pengertian Kemampuan Aparatur Desa**

Menurut Moenir (2007:76) yang dimaksud dengan kemampuan dalam hubungan pekerjaan adalah suatu keadaan pada seseorang yang secara penuh kesungguhan, berdaya guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Menurut Thoah (2002:154) kemampuan adalah suatu kondisi yang menunjukkan unsur kematangan yang berkaitan pula dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh melalui pendidikan, latihan dan pengetahuan. Menurut Sinungan (2003:22) istilah kemampuan didefinisikan dalam arti apa yang diharapkan di tempat kerja, dan merujuk pada pengetahuan, keahlian, dan sikap yang dalam penerapannya harus konsisten dan sesuai standar kinerja yang dipersyaratkan dalam pekerjaan.

Menurut Robins (2009:46-48) menyatakan bahwa kemampuan (ability) adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan tindakannya.

### **Pengertian Pemerintah Desa**

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 23, ditegaskan bahwa Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintahan Desa. Pada Pasal 1 ayat 3 dirumuskan bahwa: Pemerintahan Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Moenir (2002:7) adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan menurut Sinambela, dkk (2015:5), mengatakan bahwa pelayanan publik diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan. Jadi, dapat disimpulkan pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pengertian Administrasi Kependudukan**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang kini telah diperbarui menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang 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.

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. (dalam Harbani Pasalong, 2007:129

### **Pengertian Desa**

Desa menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, 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.

### **Penelitian Yang Relevan**

Randy Aristia,” Studi Tentang Kemampuan Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kampung Datah Bilang Baru Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2015”. Dari hasil penelitian yang diperoleh kesimpulan mengenai studi tentang kemampuan aparatur desa dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Kampung Datah Bilang Baru Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu. Diketahui bahwa kemampuan pengetahuan aparatur desa tidak mampu untuk mengetahui dan memahami tugas dan fungsinya sebagai aparatur desa, begitu juga dengan kemampuan keterampilan aparatur desa tidak mampu menggunakan komputer, dan untuk kemampuan sikap aparatur cukup baik karena aparatur desa tidak ada yang melanggar aturan yang berlaku baik di masyarakat maupun dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur desa. Faktor penghambat yang dihadapi dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Kampung Datah Bilang Baru Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu adalah selain tidak mempunyai kemampuan aparatur desa, formulir data pemohon untuk pembuatan dokumen terkadang habis sehingga masyarakat ada yang tidak dapat terlayani dalam proses pelayanan dokumen Administrasi Kependudukan. Persamaan penelitian terletak pada judul karena sama-sama membahas tentang Kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di desa, sedangkan perbedaannya adalah tempat yang diteliti.

### **Kerangka Pemikiran**

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk (2010:6) Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan public prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### III. METODE PENELITIAN

#### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini bersifat Kualitatif dengan menggunakan Metode Deskriptif. Sehingga penulis ini akan mendeskripsikan bagaimana Kemampuan Aparatur Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Koto Dian Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sunagi Penuh, hambatan yang ditemui dalam mewujudkan Kemampuan Aparatur Desa dan upaya dalam penyelesaiannya. Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen.

Menurut Sugiyono (2017:6), metode kualitatif adalah untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, wawancara terstruktur, dan sebagainya.

#### **Informan Penelitian**

Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti ini adalah *snowball* menurut sugiyono (2019:134) teknik *snowball sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya. Peneliti dan narasumber disini memiliki posisi yang sama dan narasumber bukan sekedar memberi tanggapan pada yang diminta peneliti, tetapi ia bisa lebih memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang ia miliki. Karena posisi ini, sumber data yang berupa manusia didalam penelitian kualitatif lebih tepat disebut informan.

Penentuan unit sampel (informan) dianggap telah memadai apabila telah sampai kepada taraf data jenuh, artinya bahwa dengan menggunakan responden informan selanjutnya boleh dikatakan tidak lagi diperoleh tambahan informasi baru yang berarti penambahan sampel itu dihentikan, manakala datanya sudah jenuh.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa/fenomena yang menjadi fokus penelitian. (Sugiyono, 2019:297)

2. Wawancara

Menurut sugiyono, (2019:304) wawancara merupakan penentuan dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan maksa dalam suatu topic tertentu. Objek penelitian ini menggunakan teknik wawancara tak berstruktur, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi yang dimaksud adalah meliputi struktur organisasi, laporan pembelian, catatan persediaan, dan laporan pemebelian yang dilakukan pada perusahaan tersebut serta kegiatan peneliti saat melakukan observasi dan wawancara. (Sugiyono, 2019:314)

**Alat-alat wawancara**

Menurut sugiyono, (2019:313) supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan alat-alat sebagai berikut.

- a. Buku catatan, berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data, dan sekarang sudah banyak computer yang kecil, notebook yang dapat digunakan untuk membantu mencatat data hasil wawancara.
- b. Handphone (HP), berfungsi untuk merekam semua percakapan atas pembicaraan. Penggunaan handphone dalam wawancara perlu memberi tahu kepada informan apakah dibolehkan atau tidak.
- c. Camera, untuk memotret kalau peneliti sedang melakukn pembicaraan dengan informan/sumber data. Dengan adanya foto ini, maka dapat meningkatkan keabsahan penelitian akan lebih terjamin, kanera peneliti betul-betul melakukan pengumpulan data.

**Teknik analisis data**

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan juga dokumentasi kemudian membuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Miles and Huberman (1984) dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif

dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. (Sugiyono, 2019:321)

1. Data Collection/Pengumpulan

Data Dalam penelitian kualitatif pengumpulan datanya dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, atau gabungan ketiganya (triangulasi). (Sugiyono, 2019:322)

2. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti. (Sugiyono, 2019:323)

3. Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Namun, Miles and Huberman (1984) mengemukakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. (Sugiyono, 2019:325)

4. Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

### **Teknik Keabsahan data**

Teknik keabsahan data pada penelitian ini dengan menggunakan Triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kreabilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu, sugiyono (2019:68). Macam-macam Triangulasi sebagai berikut :

1. Triangulasi sumber, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi teknik, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda.
3. Triangulasi Metode, usaha mengecek keabsahan data atau mencek keabsahan temuan penelitian. Dalam penelitian ini, triangulasi metode dilakukan dengan cara menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi.

### **Unit analisis**

Unit analisis adalah satuan yang akan diteliti dapat berupa individu, kelompok sosial, lembaga, dan komunitas. Sehubungan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka yang menjadi unit analisis adalah Kemampuan aparatur desa dan pelayanan administrasi.

## **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Transparansi**

Transparansi menurut Sinambela dkk (2010:6), transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi pelayanan merupakan keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan oleh pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan. Prinsip transparan adalah menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui pelayanan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi bertujuan untuk menciptakan kepercayaan timbal balik antara institusi dan public melalui informasi yang memadai dan menjamin kemudahan memperoleh informasi yang akurat.

transparansi aparatur desa koto dian sama dengan teori yang telah dijelaskan, untuk efisiensi waktu dalam pengurusan kependudukan dapat dilesaikan dalam 1 (satu) hari itu saja. Aparatur desa koto dian sudah menunjukkan perkembangan sebab aparatur desa berusaha jika yang bertanda tangan pada surat pengantar KK, KTP, Akta Kelahiran lainnya sedang berada ditempat maka hari itu juga proses pembuatan surat pengantar KK, KTP, dan Akta Kelahiran dapat diselesaikan pada hari itu juga.

### **Akuntabilitas**

Menurut Sinambela dkk (2010:6), akuntabilitas adalah pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/26/M.Pan/2/2004 tentang akuntabilitas pelayanan public, Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan;

Akuntabilitas dilihat dari prosedur pelayanan yang digunakan aparat sebagai petunjuk pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan public, tanggapan masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang digunakan serta tindakan aparat apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak mematuhi prosedur dan persyaratan yang ditentukan.

### **Kondisional**

Kondisional menurut Sinambela dkk (2010:6) kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima. Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan yang tetap berpegang pada prinsip efesiesninya waktu dan tenaga.

Kemampuan aparatur desa dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan kemampuan. Yang mana aparatur desa sudah tahu tentang cara pengoperasian tersebut. Sehingga mempermudah aparatur desa dalam pelaksanaan pelayanan



administrasi kependudukan seperti dalam proses pembuatan surat pengantar KK, KTP dan akta kelahiran yang membutuhkan alat penunjang atau alat pendukung seperti computer dan printer. Pada desa koto dian hanya terdapat dua (2) computer dan dua (2) printer. Pada proses pembuatan surat-menyurat yang dilaksanakan oleh sekretaris desa koto dian.

### **Partisipatif**

Partisipatif menurut Sinambela dkk (2010:6), partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Partisipasi masyarakat pada dasarnya merupakan bentuk keterlibatan dan keikutsertaan masyarakat secara aktif dalam keseluruhan proses kegiatan. Peran serta masyarakat tidak hanya terbatas dalam pengertian ikut serta secara fisik tetapi keterlibatan yang memungkinkan mereka melaksanakan penilaian terhadap masalah dan potensi yang terdapat dalam lingkungan sendiri, kemudian menentukan kegiatan yang mereka butuhkan. Keterlibatan masyarakat ini adalah keterlibatan yang mengarah pada tumbuhnya kemampuan-kemampuan mereka untuk lebih berdaya dalam menghadapi tantangan hidup tanpa harus bergantung pada orang lain.

Berdasarkan hasil teori dan hasil pernyataan diatas sesuai dengan evaluasi partisipatif di desa koto dian. Yang mana masyarakat sudah berpartisipasi dalam sosialisasi akta kelahiran yang diadakan oleh aparat desa koto dian.

### **Kesamaan Hak**

Kesamaan hak menurut Sinambela dkk (2006:6), kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi mdilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social. Pelayanan Pemerintah sebagai pelaku organisasi public harus bersifat netral dan tidak membeda-bedakan status dan kedudukan masyarakat selaku pengguna pelayanan dari Pemerintah. Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal ini harus perlu dilaksanakan oleh aparat dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang. Dengan itu masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah.

Mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparat desa koto dian kecamatan hamparan rawang kepada masyarakat yang meminta pelayanan surat keterangan akte kelahiran dan surat pembuatan kk dan ktp tidak pernah membeda-bedakan, baik yang datang memakai pakaian murahan atau pakaian mahal atau masyarakat yang punya kedekatan khusus dengan aaparat desa ataupun mereka berasal dari daerah lain maupun beda agama. Semuanya disamakan dalam pelayanan tanpa membeda-bedakan dari strata sosial maupun lainnya.

### **Keseimbangan Hak Dan Kewajiban**

Keseimbangan hak dan kewajiban menurut Sinambel dkk (2006:6), keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan anantara pemberi dan penerima pelayanan.

Pada Desa Koto Dian Kecamatan Hamparan rawang Kota sungai Penuh yang mana hak maupun gaji aparatur desa sudah ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Sungai Penuh Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Penetapan Penghasilan Tetap Kepala Desa Dan Perangkat Desa Pasal 4. Dan aparatur desa belum sepenuhnya melaksanakan kewajiban dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan serta dikemukakan saran-saran yang sekiranya berguna untuk pemerintahan dan mahasiswa yang melakukan penelitian melalui Kemampuan Aparatur Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Koto Dian Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu untuk seterusnya. Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Dapat disimpulkan dalam Kemampuan aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Koto Dian Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh, menurut kemampuan pengetahuan yang dimiliki aparatur desa dari indikator kemampuan berupa :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Kemampuan Aparatur Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Koto Dian Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh sudah dikategorikan sudah mampu. Hanya saja ada beberapa aparatur desa belum sepenuhnya melakukan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki aparatur desa tersebut.

Sehingga kemampuan aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Koto Dian Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh dilihat dari indikator kemampuan aparatur desa sudah dikategorikan mampu karena aparatur desa pada umumnya sudah memiliki kemampuan yang baik.

## VI. UCAPAN TERIMAKASIH

1. Bapak Mario Dirgantara, S.Sos.,M.Si.,M.A.P selaku pembimbing utama dalam penulisan skripsi ini telah banyak memberi bimbingan dan kemudahan kepada penulis selama penulisan skripsi dan mengikuti perkuliahan pada Program Studi Administrasi Negara STIA-NUSA Sungai Penuh.
2. Bapak Murlinus, S.H.,M.H Selaku pembimbing pendamping dalam penulisan skripsi ini yang telah banyak memberikan informasi, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

3. Bapak Eliyusnadi, S.Kom.,M.Si selaku ketua Sekolah tinggi ilmu Administrasi Nusantara Sakti Kota sungai penuh.
4. Bapak Beni Setiawan, S.Sos.,M.A.P selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
5. Kedua Orang tua tercinta ayahanda “Apni” dan Ibunda tercinta “Jasimar” yang senantiasa memberi dukungan dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman yang selalu ada untuk membimbing, memotivasi, mensupor dan berperan didalam setiap langkah untuk meraih hasil skripsi yang lebih baik.

Atas segala bimbingan dan bantuan yang telah diberikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak hendaknya.

## VII. DAFTAR PUSTAKA

### **Sumber Dari Buku :**

Buku Jambi dalam angka tahun 2022 di Provinsi Jambi.

Buku profil Desa Koto Dian Kecamatan Hamparan Rawang.

Buku Statistik Kota Sungai Penuh tahun 2022.

Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta, 2011.

Litjan Poltak Sinambela. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moenir, H.A.S. 2007. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers

Robbins, P. Stephen, 2002, Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid 1, Penerbit Prentice Hall.Supomo dan Indriantoro.

Siagian, Sondang P. 2008. Pengantar Studi Ilmu Administrasi. Jakarta : CV. Haji Masagung.

Sugiyono, 2019. Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif. Penerbit Alfabeta.

Sukarna. 2011. Dasar-dasar Manajemen. Bandung: Mandar Maju.

### **Sumber Dari Undang-Undang :**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Pasal 1 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

### **Sumber Dari Peraturan :**

Keputusan (Kepmendagri) Nomor 050-145 Tahun 2022 tentang Pemberian dan Pemutakhiran Kode, Data Wilayah Administrasi Pemerintahan dan Pulau Tahun 2021.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Minimal Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa

Peraturan Walikota Sungai Penuh Nomor 4 Tahun 2022 Pasal 4 Tentang Penetapan Penghasilan Tetap Kepala Desa Dan Perangkat Desa

**Sumber dari Jurnal :**

Irawan, Agus, and Isnin Muhar Dalimunthe. "Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Tugas Pembantuan Dari Pemerintah Kabupaten/Kota Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia." *Jurnal Yuridis Unaja* 2.2 (2019).