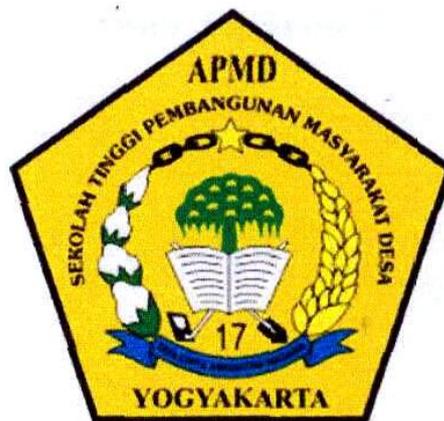


SKRIPSI

**KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DESA SUMBERJAYA KECAMATAN TAMBUN SELATAN
KABUPATEN BEKASI**

(Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif Di Desa Sumberjaya)



Disusun Oleh:

Linggar Sapta Pamungkas

14520003

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"**

YOGYAKARTA

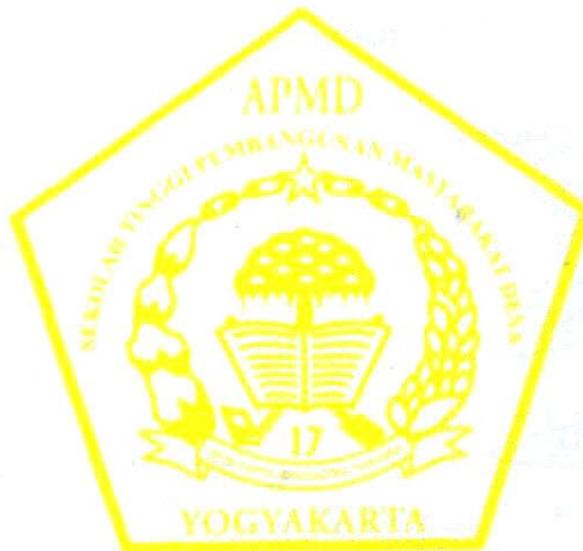
2018



**KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DESA SUMBERJAYA KECAMATAN TAMBUN SELATAN
KABUPATEN BEKASI**
(Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif Di Desa Sumberjaya)

SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S1)
Jurusan Ilmu Pemerintahan Pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa
“APMD” Yogyakarta**



Disusun Oleh:

LINGGAR SAPTA PAMUNGKAS
14520003

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan tim penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana S1 Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 23 Maret 2018
Pukul : 11.00 WIB
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

NAMA

TANDA TANGAN

Dra. Herawati, MPA
Pembimbing



Gregorius Sahdan, S.IP., MA
Penguji I



Drs. YB. Widyo Hari Murdianto, M.Si
Penguji II



Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan (S1)



Gregorius Sahdan, S.IP., MA

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN JENJANG STUDI (S-1)
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**

YOGYAKARTA

2018

MOTTO

“Sekali anda belajar sesuatu, jangan takut gagal dan jangan tinggalkan itu.

**Karena, manusia yang belajar dengan ketulusan hati adalah manusia yang paling
bahagia.”**

(Penulis)

-Mulailah setiap hari dengan senyuman dan akhiri dengan senyuman-

(W.C. Field)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sumberjaya”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata (S-1) Program Studi Ilmu Pemerintahan. Penulis menyusun skripsi ini dengan harapan skripsi ini bisa berguna, baik secara akademis maupun praktis. Sehingga penulis telah berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Tetapi menyadari sepenuhnya sebagaimana manusia tidak luput dari kesalahan, skripsi ini tentu masih banyak memiliki kekurangan.

Penulis menyadari bahwa menyelesaikan skripsi bukanlah semata-mata usaha penulis, tetapi tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Habib Muhsin S.Sos, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
2. Ibunda Dra, Herawati, MPA selaku Dosen Pembimbing penulis yang selalu sabar, baik dan bijaksana dalam membimbing penulis selama penyusunan skripsi.
3. Bapak Greogorius Sahdan, S.IP, M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian untuk penulis.
4. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta, terima kasih untuk ilmu pengetahuan dan bimbingannya selama proses perkuliahan.

5. Kepala Desa Matam, Sekretaris Desa Al Azhari Rosmu, Kaur Pemerintahan Emon Suryaman, Kaur Pembangunan Marhidin, Kaur Ekonomi Mavia Ria, dan aparat desa lainnya yang telah membantu memberikan data selama penelitian penulis.
6. Almamater kebangganku STPMD “APMD”. Terima kasih untuk ilmu yang berharga selama perkuliahan.
7. Semua pihak yang ikut membantu dan yang tidak ikut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Disadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu segala kekurangan yang ada harap dimaklumi, serta kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	I
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Persembahan.....	iv
MOTTO.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Sinopsis.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Kerangka Teori.....	10
1. Kinerja Pemerintah Desa.....	10
2. Pemerintah Desa.....	17
3. Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	21
F. Ruang Lingkup.....	33
G. Metode Penelitian.....	34
1. Jenis Penelitian.....	34
2. Unit Analisis.....	34
3. Teknik Pengumpulan Data.....	35

4. Teknik Analisis Data.....	36
------------------------------	----

BAB II PROFIL DESA

A. Sejarah Desa.....	38
B. Keadaan Geografis.....	39
1. Luas dan Batas wilayah.....	39
2. Kondisi Iklim.....	39
3. Orbitasi.....	40
C. Data Demografis.....	40
1. Jumlah Penduduk.....	40
2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia.....	41
3. Jumlah Penduduk Menurut Agama.....	42
4. Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia Kerja.....	43
D. Sosial Ekonomi.....	43
1. Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan.....	44
2. Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan.....	45
3. Lembaga Perekonomian.....	46
E. Sosial Budaya.....	46
1. Keluarga Pra Sejahtera.....	47
2. Kesenian.....	48
3. Kesehatan.....	48
F. Sarana dan Prasarana.....	51
1. Sarana Olahraga.....	51
2. Sarana Rekreasi.....	52
3. Sarana Perhubungan.....	52
4. Sarana Keamanan.....	53

5. Sarana Ibadah.....	54
6. Sarana Pendidikan.....	54
7. Sarana Komunikasi.....	57
8. Fasilitas Pemerintah Desa.....	57
9. Tempat Perbelanjaan.....	58
G. Pemerintah Desa.....	59
1. Visi dan Misi.....	59
2. Pembagian Wilayah Desa.....	62
3. Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintahan Desa dan Struktur Pemerintah.....	63
4. Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	67
5. Data Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	69

BAB III ANALISIS DATA

A. Deskripsi Informan.....	71
B. Analisis Kinerja Pemerintah Desa.....	75
1. Produktivitas.....	81
2. Responsivitas.....	83
3. Responabilitas.....	85
4. Kualitas layanan.....	86
5. Akuntabilitas.....	87

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PERTANYAAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel II.1 Kondisi Geografis Desa Sumberjaya
2. Tabel II.2 Jarak Desa Sumberjaya dengan pusat pemerintahan lainnya
3. Tabel II.3 Jumlah Penduduk Desa Sumberjaya
4. Tabel. II.4 Data Penduduk Menurut Usia
5. Tabel. II.5 Data Penduduk Menurut Agama
6. Tabel. II.6 Data Penduduk Menurut Usia Kerja
7. Tabel. II.7 Data Penduduk Menurut Pekerjaan
8. Tabel. II.8 Data Penduduk Menurut Pendidikan
9. Tabel. II.9 Lembaga Perekonomian
10. Tabel. II.10 Data Klasifikasi Keluarga Miskin
11. Tabel. II.11 Data Jumlah Kesenian
12. Tabel II.12 Data Sarana Kesehatan
13. Tabel II.13 Data Pelayanan Akseptor KB
14. Tabel II.14 Data Keadaan Cacat Fisik/Mental
15. Tabel. II.15 Data Sarana Olahraga
16. Tabel.II.16 Data Sarana Rekreasi
17. Tabel.II.17 Data Sarana Infrastruktur
18. Tabel.II.18 Data Sarana Keamanan
19. Tabel. II.19 Data Sarana Ibadah
20. Tabel II.20 Data Sarana Pendidikan
21. Tabel. II.21 Data Fasilitasi Komunikasi
22. Tabel II.22 Data Fasilitas Pemerintahan Desa Sumberjaya
23. Tabel. II.23 Data Sarana Perbelanjaan
24. Tabel II.24 Pedukuhan Desa Sumberjaya

25. Tabel II.25 data pelayanan SKCK, Kartu Keluarga, dan E-KTP
26. Tabel II.26 Data Penduduk Masuk, Keluar, Kelahiran, Dan Kematian
27. Tabel III.1 Deskripsi Informan Menurut Nama dan Jenis Kelamin
28. Tabel III.2 Deskripsi Informan Menurut Usia
29. Tabel III.3 Deskripsi Informan Menurut Tingkat Pendidikan
30. Tabel III.4 Deskripsi Informan Menurut Pekerjaan

SINOPSIS

Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi kebanyakan mengeluhkan ketidakpuasan dalam menerima Pelayanan Administrasi Kependudukan, padahal hampir semua urusan dalam kehidupan mulai dari kelahiran sampai kematian membutuhkan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang disediakan oleh aparatur pemerintah baik yang ada di Pusat maupun di Desa. Pelayanan yang diterima pada umumnya berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, adanya biaya pungutan, dan waktu yang lama sehingga cenderung tidak efektif dan efisien. Kejadian ini menjadikan masyarakat sebagai penerima Pelayanan Administrasi Kependudukan menjadi tidak terpuaskan karena kepuasan masyarakat tidak terprioritaskan akibatnya masyarakat sering kali enggan untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan birokrasi pemerintah, sehingga yang menjadi pilihan masyarakat adalah mencari jalan pintas dengan cara melanggar peraturan yang dapat memicu munculnya praktik Korupsi Kolusi Nepotisme (KKN) dalam birokrasi pemerintahan. Oleh karena itu peneliti mengambil judul tentang “ Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan”. Lokasi penelitian di Desa Sumberjaya, Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Dari judul yang diambil maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah “Bagaimana Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sumberjaya Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi?.” Yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dalam penentuan informan menggunakan teknik purposive yaitu salah satu teknik pengambilan sampel yang sering digunakan dalam penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Aparat Pemerintah Desa enam orang yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Ketua BPD, Kaur Pemerintahan, Kaur Pembangunan, Kaur Ekonomi, masyarakat desa enam orang. Sedangkan untuk teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dalam arti tidak menggunakan besaran angka tetapi berupa kata-kata tertulis.

Setelah melakukan penelitian terhadap Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan, peneliti berkesimpulan bahwa kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan sesuai dengan prosedur. *Pertama*, Pelayanan yang diberikan aparat desa sudah sesuai standar operasional, cepat tanggap dalam memberikan pelayanan ke masyarakat desa sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu waktu yang lama. *Kedua*, Pemerintah Desa Sumberjaya menerima aspirasi dari masyarakat sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. *ketiga*, kinerja aparat desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya sudah sesuai dengan standar operasional yang ada. *Keempat*, kinerja aparat desa dilihat dari aspek kualitas layanan, sampai saat ini sudah memuaskan karena waktu yang digunakan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan cukup cepat sudah sesuai dengan standar maksimal pembuatannya. *Kelima*, kinerja aparat sudah dapat dilaksanakan secara optimal dengan laporan pertanggungjawaban secara lisan atau tertulis.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagaimana diketahui bahwa kinerja pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan terutama pelayanan yang menyentuh masyarakat banyak seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Keluarga, Akte Kelahiran, dan lain-lain, sampai saat ini belum memuaskan. Masih kurangnya kinerja pelayanan masyarakat tersebut dampaknya sangat besar terutama terhadap bidang sosial dan ekonomi, masyarakat pada era reformasi sekarang ini semakin kritis dan semakin menyadari akan hak-haknya untuk memperoleh pelayanan yang baik sedangkan pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat belum mampu memenuhi tuntutan tersebut.

Dalam UU Nomor 24 Tahun 2014 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 menjamin hak seorang/kelompok penganut Penghayat Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa untuk mendapatkan hak-hak Administrasi Kependudukan seperti pencantuman Kepercayaan dalam KTP, Akta Kelahiran, Perkawinan dan Dokumen Kematian yang dijamin dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan

lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN.

Buruknya kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Oleh karena itu, Pelayanan Administrasi Kependudukan dilaksanakan harus secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, perlu penjabaran secara lebih rinci mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan Administrasi Kependudukan, karena pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan akan meningkatkan kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan. Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kerjanya.

Dalam lingkungan Pemerintahan Desa, Kepala Desa, dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di Desa diharapkan dapat melaksanakan tugas Pemerintah Desa dengan baik demi tercapainya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di Desa. kinerja aparatur pemerintah desa merupakan satu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sesuai dengan undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan hak asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dari pengertian tersebut fenomena sekarang ini yang terjadi di Desa sangat mengkhawatirkan, dilihat dari kinerja aparat pemerintah desa yang sering mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Permasalahan ini dapat dilihat dari rendahnya kemampuan serta keahlian dari aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, aparatur pemerintah desa sering kali mengalami kesulitan karena aparat pemerintah desa tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi juga disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan aparat dilihat dari latar belakang pendidikannya. Dari latar belakang tersebut pentingnya pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat desa.

Ironisnya masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang berhak diterimanya sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Masyarakat pun seringkali enggan untuk mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk dan pasrah pada pelayanan yang diterimanya, hal ini telah menciptakan kondisi yang merendahkan posisi masyarakat sebagai penerima layanan sehingga mau tidak mau hanya menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa adanya protes. Padahal di era otonomi daerah ini kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat publik dituntut untuk semakin optimal dalam arti mampu memenuhi tuntutan masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya karena semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka prakarsa masyarakat proaktif dalam mengisi pembangunan Desa akan semakin meningkatkan pertumbuhan ekonomi Desa sehingga akan mengantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik.

Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi kebanyakan mengeluhkan ketidakpuasan dalam menerima Pelayanan Administrasi Kependudukan, padahal hampir semua urusan dalam kehidupan mulai dari kelahiran sampai kematian membutuhkan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang disediakan oleh aparat pemerintah baik yang ada di Pusat maupun di Desa. Pelayanan yang diterima pada umumnya berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, banyak biaya pungutan, dan waktu yang lama sehingga cenderung tidak efektif dan efisien. Kejadian ini menjadikan masyarakat sebagai penerima pelayanan Administrasi Kependudukan menjadi tidak terpuaskan karena kepuasan masyarakat tidak terprioritaskan akibatnya masyarakat sering kali enggan untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan birokrasi pemerintah, sehingga yang menjadi pilihan masyarakat adalah mencari jalan pintas dengan cara melanggar peraturan yang dapat memicu munculnya praktik Korupsi Kolusi Nepotisme (KKN) dalam birokrasi pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dikeluarkan untuk menggantikan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan pemerintah daerah.

Serangkaian Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 beserta perubahan-perubahannya tersebut menyebutkan adanya perubahan susunan dan kewenangan pemerintah daerah. Susunan pemerintah daerah menurut Undang-Undang ini meliputi pemerintahan daerah provinsi, pemerintahan daerah kabupaten, dan DPRD provinsi. Adapun pemerintah daerah kabupaten/kota terdiri atas pemerintah daerah kabupaten/kota dan DPRD kabupaten/kota.

Seiring berubahnya susunan pemerintahan daerah, kewenangan pemerintah daerah mengalami beberapa perubahan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, kewenangan pemerintahan daerah meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya sesuai dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintahan daerah melaksanakan urusan pemerintahan yang diserahkan oleh pemerintah pusat menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah dengan berdasar atas asas tugas pembantuan.
3. Pemerintahan daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum yang menjadi kewenangan presiden dan pelaksanaannya dilimpahkan kepada gubernur dan bupati/walikota, dibiayai oleh APBN.

Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dinyatakan bahwa kewenangan otonomi luas adalah keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup kewenangan semua bidang pemerintahan, kecuali kewenangan di bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter, dan fiskal serta agama. Keleluasaan otonomi mencakup pula kewenangan yang utuh dan bulat dalam penyelenggaraan pemerintahan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi. Selanjutnya, disebutkan pula bahwa otonomi yang bertanggungjawab adalah berupa perwujudan pertanggungjawaban sebagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah dalam wujud tugas dan kewajiban yang harus dipikul oleh daerah dalam mencapai tujuan pemberian otonomi, berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik.

Seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah di era perdagangan bebas, tuntutan akan kinerja pelayanan publik yang baik menjadi semakin mengemuka. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan publik, oleh karena masyarakat akan menilai baik buruknya otonomi daerah berdasarkan baik atau buruknya kinerja pelayanan publik.

Pada organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. Penilaian kinerja birokrasi tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi, efektivitas tetapi juga dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa akuntabilitas dan responsivitas (Agus Dwiyanto, 2005:48).

Beberapa studi menunjukkan bahwa akar permasalahan yang menyebabkan buruknya kinerja pelayanan publik adalah prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan serta akuntabel. Oleh karena itu, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik adalah merupakan salah satu hal yang harus segera diwujudkan demi untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan memenangkan persaingan di era globalisasi ini.

Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Informasi kependudukan memiliki nilai strategi bagi penyelenggara pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat

sehingga perlu pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan secara terkoordinasi dan berkesinambungan sehingga untuk menjamin akan stabilitas pelayanan kepada masyarakat dibidang kependudukan sehingga pemerintah menetapkan kebijakan akan sistem informasi Administrasi Kependudukan dan akta catatan sipil.

Administrasi Kependudukan dari Aspek Hak Keperdataan Gagasan menyusun suatu sistem administrasi yang menyangkut seluruh masalah kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data informasi kependudukan patut menjadi perhatian untuk mewujudkannya. karena sampai saat ini, peraturan perundang-undangan yang mendukungnya masih terpisah-pisah, berjalan sendiri-sendiri tanpa ada kaitan satu dengan yang lainnya. Perwujudan suatu sistem memang sangat didambakan oleh masyarakat. Bahkan sebagai ciri dari penyelenggaraan negara yang modern khususnya bidang pelayanan masyarakat. Pencatatan sipil merupakan hak dari setiap warga negara dalam arti hal memperoleh akta autentik dari pejabat negara, masih jarang penduduk menyadari betapa pentingnya sebuah akta bagi dirinya dalam menopang perjalanan.

Kependudukan sebenarnya merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Hampir kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terarah dan terkait dengan penduduk atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subyek sekaligus objek pembangunan. Kualitas penduduk yang baik akan melahirkan sumber daya manusia (SDM) yang baik pula, jumlah penduduk yang besar tetap akan berarti bila sebagian besar dari mereka mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan. Sebaliknya jumlah penduduk yang besar akan menambah beban ekonomi dan pembangunan, bila tidak dapat diberdayakan secara baik.

Gagasan menyusun suatu sistem administrasi yang menyangkut seluruh masalah kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi

kependudukan patut menjadi perhatian untuk mewujudkannya. Karena sampai saat ini, peraturan perundang-undangan yang mendukung masih terpisah-pisah atau berjalan sendiri-sendiri tanpa ada kaitan satu dengan lainnya. Perwujudan suatu sistem memang sangat didambakan oleh masyarakat bahkan sebagai ciri dari penyelenggaraan negara modern khususnya bidang pelayanan masyarakat.

Kondisi pelayanan Administrasi Kependudukan telah mengalami perubahan sejalan dengan adanya arus reformasi, yang mana telah melahirkan perubahan yang cepat pada tatanan kehidupan dan perilaku masyarakat maupun perilaku aparatur pemerintah. Dengan demikian peranan dan eksistensi aparatur pemerintah sebagai unsur utama dalam penyelenggaraan pemerintah dituntut untuk memahami kondisi objektif lingkungan masyarakat yang sedang berubah. Aparatur dituntut untuk melakukan perubahan sikap, perilaku, tindakan kearah budaya kerja yang lebih efektif, efisien, hemat, dan anti KKN. Dengan perubahan itu diharapkan mampu mewujudkan harapan masyarakat akan adanya pelayanan Administrasi Kependudukan yang lebih baik, profesional, efisien, efektif, transparan, dan bebas unsur KKN.

Apalagi prosedur pelayanan yang harus melalui banyak birokrasi, seperti Ketua RT, Ketua RW, dan Pemerintah Desa menjadikan prosedur pelayanan panjang dan berbelit. Terlebih jika Ketua RT dan RW yang sulit ditemui karena memang tidak membuka kantor pelayanan dirumah semakin mempersulit warga untuk memperoleh pelayanan. Minimnya koordinasi antara masyarakat dengan aparat pemerintah desa menjadi salah satu faktor yang menyebabkan tidak dapat terselenggaranya pemerintahan desa secara baik, dan dapat berdampak pada tidak optimalnya penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan.

Sistem pelayanan yang diterapkan juga turut menentukan kelancaran penyelenggaraan pelayanan. Sistem pelayanan satu pintu akan menyebabkan pemberian layanan tidak melalui

bidang urusan masing-masing aparat desa. Sistem ini memiliki kelemahan dalam hal efektifitas karena pemberi layanan bukanlah aparat yang sesuai dengan bidangnya sehingga rentan terjadi kesalahan dan beresiko terjadinya penurunan intensitas kerja bagi aparat desa lainnya diluar bagian pelayanan karena mereka tidak memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan, surat-menyurat bagi masyarakat setiap harinya. Selain itu masalah prosedur dan sistem pelayanan, kapasitas sumber daya manusia serta sumber daya yang ada di kantor seperti fasilitas dan sarana prasarana yang mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan juga sangat penting. Kapasitas sumber daya manusia yang bermutu dari sisi pengetahuan dan keterampilan didukung dengan ketersediaan sarana prasarana kantor seperti ruangan yang nyaman, sarana komputer yang mendukung kelancaran kegiatan penyelenggaraan pelayanan untuk lebih maksimal.

Penelitian ini akan dilakukan di Desa Sumberjaya Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi yang di fokuskan pada kinerja pemerintah desa dalam penyelenggara pelayanan administrasi. Yang dimaksud dengan pelayanan administrasi dalam hal ini adalah pelayanan dalam bidang Administrasi Kependudukan misalnya Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, SKCK, Akte Kelahiran, Surat Kematian, dan Surat-Surat keterangan lainnya yang menyangkut kepentingan masyarakat. Karena dalam pengurusan pelayanan Administrasi Kependudukan, masyarakat paling sering berurusan dengan birokrasi di tingkat Desa, dan aparat pemerintah desa merupakan penyelenggara pelayanan di tingkat paling bawah dan paling dekat dengan masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat membutuhkan prosedur dan sistem pelayanan yang jelas, tegas, mudah, hemat waktu serta seperti kejelasan prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan serta kondisi umum yang terjadi di Desa Sumberjaya. Maka peneliti akan melakukan penelitian mengenai **Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.**

Daftar Pustaka

Dwiyanto Agus. Dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto Agus. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.

Lexy, J Moleong. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT: Remaja Rosdakarya.

Mutiarin Dyah dan Zainudin Arif. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Dr. Hardiyansyah, M.Si. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Undang-Undang Administrasi Kependudukan. 2007. Jakarta: Redaksi Sinar Grafika

Sumber Lain:

https://drive.google.com/file/d/0B_WVt_dOGR6TM3RUZENQVzZSa2s/view

<http://digilib.unila.ac.id/6162/130/BAB%20II.pdf>

<https://skul-id.blogspot.co.id/2016/09/penjelasan-uu-nomor-23-tahun-2014.html/m=1>

http://kedesa.id/id_ID/wiki/penyelenggaraan-pemerintahan-desa-dan-peraturan-desa/

<https://globallavebookx.blogspot.co.id/2015/11/pengertian-administrasi-kependudukan.html/m%3D1&bpli=1&pli=1>

<http://boenkza87frog.blogspot.co.id/2012/03/analisis-pelayanan-publik-yang.html?m=1>