

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Untuk mengurus penyelenggaraan pemerintahan negara sampai kepada seluruh pelosok daerah negara, maka perlu dibentuk suatu pemerintahan daerah. Pemerintahan daerah menyelenggarakan pemerintahan yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat. Di era reformasi, kata perubahan menjadi kata yang sering kita dengar, dimana tuntutan perubahan sering disuarakan, baik oleh individu atau pun oleh anggota kelompok masyarakat lainnya. Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Dan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Desa No.6 Tahun 2014 bagian kelima Pasal 48 telah di jelaskan sala satu perangkat desa adalah sekretaris desa dan dalam Pasal 49 dijelaskan bahwa perangkat desa bertugas membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya sebagai sekretaris desa.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yakni Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Dimana melaksanakan tugas dan fungsinya dalam administrasi kependudukan seperti pelayanan, surat menyurat dan arsip desa demi menciptakan pelayanan yang baik, oleh karena bagi masyarakat pelayanan lebih penting diutamakan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik di tengah-tengah masyarakat.

Namun sebagian besar masyarakat masih ada yang pernah berurusan dengan birokrasi pemerintahan desa selalu mengeluh, dan kecewa terhadap tidak layaknya pelayanan pemerintahan desa dalam memberikan layanan. mulai dari urusan surat akta kelahiran sampai, surat keterangan domisili, surat pengantar pembuatan e-ktip dan surat-surat lainnya. Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah desa, secara umum belum banyak memuaskan masyarakat, oleh karena setiap pelayanan yang diberikan selaluh terbelit-belit dengan alasan sesuai dengan prosedur, banyaknya pungutan biaya, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien.

Dalam penelitian ini, penulis telah memilih lokasi penelitian di Kampung Biniki, Distrik Supiori Selatan, Kabupaten Supiori untuk melihat Implementasi tugas dan fungsi sekretaris kampung Biniki dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara umum dan khususnya pengurusan surat pengantar pembuatan e-KTP dan surat keterangan domisili.

Dari observasi pertama dilapangan mengenai tugas dan fungsi sekertaris kampung Biniki masih belum memuaskan atau dengan kata lain masih minim dalam melaksanakan pelayan administrasi kependudukan, dan perlu di perhatikan dengan

baik, oleh karena sering sekali menjadi bahan pembicaraan masyarakat seperti pelayanan yang hanya melayani masyarakat setengah hari kerja, lamanya pengurusan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, dan kurangnya sarana dan prasarana dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, sehingga pekerjaan yang dibebankan kepadanya menjadi tertunda.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP IMPLEMENTASI TUGAS DAN FUNGSI SEKRETARIS KAMPUNG BINIKI DISTRIK SUPIORI SELATAN KABUPATEN SUPIORI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KAMPUNG dengan Studi Kasus Pembuatan Surat Pengantar E-KTP dan Surat Keterangan Domisili”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah Persepsi Masyarakat terhadap Implementasi Tugas dan Fungsi Sekretaris Kampung Biniki dalam pelayanan Administrasi Kependudukan Surat Pengantar Pembuatan E-KTP dan Surat Keterangan Domisili?
2. Faktor – faktor apa yang mempengaruhi Implementasi tugas dan fungsi sekretaris kampung Biniki dalam pelayanan administrasi kependudukan Surat Pengantar Pembuatan E-KTP dan Surat Keterangan Domisili?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan**

- 1) Untuk mengetahui Persepsi Masyarakat terhadap Implementasi Tugas dan Fungsi Sekretaris Kampung Biniki dalam pelayanan Administrasi Kependudukan Surat Pengantar Pembuatan E-KTP dan Surat Keterangan Domisili.

- 2) Untuk mengetahui Faktor – faktor apa yang mempengaruhi Implementasi tugas dan fungsi sekretaris kampung Biniki dalam pelayanan administrasi kependudukan Surat Pengantar Pembuatan E-KTP dan Surat Keterangan Domisli.

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

#### **1) Manfaat Teoritis**

Dari hasil penulisan penelitian ini tentu diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pemerintahan, terlebih untuk menemukan konsep-konsep dan teori-teori yang relevan dengan masalah bidang ilmu yang ingin diteliti tentang tugas dan fungsi sekretaris Kampung dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat kampung.

#### **2) Manfaat Praktis**

Diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi aparat pemerintah Kampung Biniki dan khususnya Sekretaris kampung untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya dalam proses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kampung Biniki.

## **1.4. Sistematika Penulisan**

### **1.4.1. BAP I PENDAHULUAN**

- a. Latar Belakang
- b. Rumusan Masalah
- c. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- d. Kajian Pustaka (Konsep/Teori)
- e. Defnisi Konsep
- f. Kerangka Berpikir
- g. Metodologi Penelitian

### **1.4.2. BAB III PENYAJIAN DATA**

### **1.4.3. BAB IV ANALISI DATA**

### **1.4.4. BAB V PENUTUP**

- a. Kesimpulan
- b. Saran

### **1.4.5. DAFTAR PUSTAKA**

## **1.5. Kajian Pustaka (Konsep/Teori)**

### **1.5.1. Persepsi Masyarakat**

Secara etimologis, persepsi berasal dari kata *perception* (Inggris) dan berasal dari bahasa Latin *perception*; dari *percipere* yang artinya menerima atau mengambil (Sobur, 2003: 445). Menurut kamus lengkap psikologi, persepsi adalah: (1) Proses mengetahui atau mengenali objek dan kejadian objektif dengan bantuan indera, (2) Kesadaran dari proses-proses organis, (3) (Titchener) satu kelompok penginderaan dengan penambahan arti-arti yang berasal dari pengalaman di masa lalu, (4) Variabel yang menghalangi atau ikut campur tangan, berasal dari kemampuan organisasi untuk melakukan pembedaan diantara perangsang-perangsang, (5) Kesadaran intuitif mengenai kebenaran langsung atau keyakinan yang serta merta mengenai sesuatu (Chaplin, 2006:358).

Definisi persepsi menurut para ahli sangat beragam, seperti yang dikemukakan berikut ini. Persepsi menurut Epstein & Rogers (dalam Stenberg, 2008: 105) adalah seperangkat proses yang dengannya kita mengenali, mengorganisasikan dan memahami cerapan-cerapan inderawi yang kita terima dari stimuli lingkungan. Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indera kita (penginderaan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari di sekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri (Shaleh, 2009: 110).

Selanjutnya menurut Leavit (dalam Sobur, 2003: 445) persepsi dalam arti sempit adalah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas persepsi adalah pandangan atau pengertian yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.

Persepsi dalam pengertian psikologi menurut Sarwono (2002: 94) adalah proses pencarian informasi untuk dipahami. Alat untuk memperoleh informasi tersebut adalah penginderaan (penglihatan, pendengaran, peraba dan sebagainya). Sebaliknya, alat untuk memahaminya adalah kesadaran atau kognisi.

Menurut Thoha (2007:141), bahwa: Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman, pada dasarnya memahami persepsi bukan suatu pencatatan yang benar terhadap suatu situasi yang dihadapi, melainkan merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi.

Selanjutnya Dimiyati dan Mudjiono (2006: 239), mengemukakan dengan adanya persepsi tentang sesuatu, mengakibatkan sikap menerima, menolak, atau bisa juga mengabaikan. Melalui proses individu dapat menyadari, dapat mengerti tentang keadaan diri individu yang bersangkutan. Persepsi itu merupakan aktivitas yang integrated, maka seluruh apa yang ada dalam diri individu seperti perasaan, pengalaman tidak sama, kemampuan berpikir, kerangka acuan dan aspek-aspek lain yang ada dalam diri individu masyarakat yang ikut berperan dalam persepsi tersebut.

Sedangkan factor-faktor yang sering mempengaruhi pada persepsi masyarakat adalah factor internal : perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, motivasi dan kerangka acuan. Dan factor eksternal adalah stimulus itu sendiri dan keadaan lingkungan dimana persepsi itu berlangsung.

Dalam pelaksanaan pembangunan harus ada sebuah rangsangan dari pemerintah agar masyarakat dalam keikutsertaannya memiliki motivasi. Menurut Simatupang

(dalam Yuwono, 2001:124) memberikan beberapa rincian tentang partisipasi sebagai berikut :

- 1) Partisipasi berarti apa yang kita jalankan adalah bagian dari usaha bersama yang dijalankan bahu-membahu dengan saudara kita sebangsa dan setanah air untuk membangun masa depan bersama.
- 2) Partisipasi berarti pula sebagai kerja untuk mencapai tujuan bersama diantara semua warga negara yang mempunyai latar belakang kepercayaan yang beraneka ragam dalam negara pancasila kita, atau dasar hak dan kewajiban yang sama untuk memberikan sumbangan demi terbinanya masa depan yang baru dari bangsa kita.
- 3) Partisipasi tidak hanya berarti mengambil bagian dalam pelaksanaan-pelaksanaan, perencanaan pembangunan. Partisipasi berarti memberikan sumbangan agar dalam pengertian kita mengenai pembangunan kita nilai-nilai kemanusiaan dan cita-cita mengenai keadilan sosial tetap dijunjung tinggi.
- 4) Partisipasi dalam pembangunan berarti mendorong ke arah pembangunan yang serasi dengan martabat manusia. Keadilan sosial dan keadilan Nasional dan yang memelihara alam sebagai lingkungan hidup manusia juga untuk generasi yang akan datang.
- 5) Pendapat Suryono (2001:124) partisipasi merupakan ikut sertanya masyarakat dalam pembangunan, ikut dalam kegiatan pembangunan dan ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan.

#### **a. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan**

Untuk mewujudkan keberhasilan pembangunan, inisiatif dan kreatifitas dari anggota masyarakat yang lahir dari kesadaran dan tanggung jawab sebagai manusia yang hidup bermasyarakat dan diharapkan tumbuh berkembang sebagai suatu

partisipasi. Sehubungan dengan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Partisipasi merupakan keterlibatan masyarakat secara aktif masyarakat dapat juga keterlibatan dalam proses penentuan arah, strategi kebijaksanaan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah. Hal ini terutama berlangsung dalam proses politik dan juga proses sosial, hubungan antara kelompok kepentingan dalam masyarakat sehingga demikian mendapat dukungan dalam pelaksanaannya.

Menurut Slamet (dalam Suryono 2001:124) partisipasi masyarakat dalam pembangunan diartikan sebagai ikut sertanya masyarakat dalam pembangunan, ikut dalam kegiatan pembangunan dan ikut serta memanfaatkan dan ikut menikmati hasil-hasil pembangunan.

Konsep partisipasi masyarakat dalam pembangunan sudah mulai dikenalkan oleh pemerintah sejak awal tahun 1980-an melalui istilah pemberdayaan masyarakat. Masyarakat diharapkan untuk dapat berpartisipasi dalam membangun serta menjaga lingkungan dimana mereka berada.

Untuk mensukseskan gerakan pemberdayaan masyarakat tersebut kemudian pemerintah membentuk beberapa lembaga-lembaga PKK, LKMD, dan karang taruna sebagai wadah dalam mendorong komunitas lokal untuk berpartisipasi dan menjunjung solidaritas bersama. Mengingat pemberdayaan masyarakat kebanyakan adalah staf pemerintah atau yang ditunjukan oleh pemerintah yang bekerja sebagai penghubung antara kebijakan serta agenda pembangunan dengan apa yang harus dilakukan oleh komunitas.

- Partisipasi masyarakat dalam pembangunan menurut Supriady (2005:16 ) diartikan sebagai ikut serta masyarakat yang efektif membutuhkan kesepian dari partisipasi masyarakat.

- Partisipasi dalam menerima hasil pembangunan dan menilai hasil partisipasi masyarakat menurut Isbandi (2007:27) adalah keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternative solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, dan ketertiban masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi. Usaha pemberdayaan masyarakat, dalam arti pengelolaan pembangunan desa harus dibangun dengan berorientasi pada potensi viskal, melibatkan masyarakat serta adanya usaha yang mengarah pada kemandirian masyarakat desa.
- Keikutsertaan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan secara aktif baik pada pembuatan rencana pelaksanaan maupun penilaian pembangunan menjadi demikian penting sebagai tolak ukur kemampuan masyarakat untuk berinisiatif dan menikmati hasil pembangunan yang telah dilakukan. Dalam meningkatkan dan mendorong munculnya sikap partisipasi, maka yang perlu dipahami oleh pengembang masyarakat adalah kebutuhan-kebutuhan nyata yang dirasakan oleh individu maupun masyarakat.

### **1.5.2. Implementasi**

Implementasi adalah kegiatan yang dilakukan melalui perencanaan dan mengacu pada aturan tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan tersebut. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia, implementasi artinya penerapan atau pelaksanaan dan juga tindakan untuk menjalankan rencana yang telah di buat, dengan demikian implementasi hanya dapat dilakukan jika terdapat sebuah rencana.

Ssecara sederhana implementasi bisa diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Denagn pendapat Syauckani (2004 ; 295), implementasi merupakan suatu

rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil yang sebagaimana diharapkan.

Rangkaian tersebut mencakup. *Pertama* persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. *Kedua* menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut. *Ketiga* bagaimana mengantarkan kebijakan secara konkrit ke masyarakat.

Menurut Edward III dalam Winarno, (2007:174). “Tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat/ tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin mengalami kegagalan sekalipun implementasi kebijakan itu diimplementasikan dengan baik.” Dengan beberapa Variabel Implementasi Kebijakan Menurut Eduard III yaitu :

- a. ***Komunikasi***, yaitu Keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus transmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b. ***Sumberdaya***, yaitu meskipun isu kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumberdaya finansial.

- c. **Disposisi**, yaitu watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuatan kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
- d. **Struktur Birokrasi**, yaitu struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari organisasi adalah *standar operating procedur* (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan read-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

### 1) Tujuan Implementasi

Seperti yang disebutkan sebelumnya, implementasi merupakan aktivitas yang dilakukan secara sistematis dan terikat oleh mekanisme untuk mencapai tujuan tertentu. Mengacu pada pengertian implementasi tersebut, adapun beberapa tujuan implementasi adalah sebagai berikut:

1. Tujuan utama implementasi adalah untuk melaksanakan rencana yang telah disusun dengan cermat, baik oleh individu maupun kelompok.
2. Untuk menguji serta mendokumentasikan suatu prosedur dalam penerapan rencana atau kebijakan.
3. Untuk mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapai di dalam perencanaan atau kebijakan yang telah dirancang.

4. Untuk mengetahui kemampuan masyarakat dalam menerapkan suatu kebijakan atau rencana sesuai dengan yang diharapkan.
5. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau rencana yang telah dirancang demi perbaikan atau peningkatan mutu.

### **1.5.3. Tugas dan Fungsi Sekretaris Kampung**

Berdasarkan Undang-Undang Desa No.6 Tahun 2014 tentang Desa, serta Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan atas Undang-Undang Desa No.6 Tahun 2014, dan Pmendagri No.84 Tahun 2015 Struktur Organisasi dan Tata kerja Pemerintahan Desa. Sesuai dengan Undang-Undang Desa, PP dan Pmendagri bahwa Sekertaris desa adalah perangkat desa yang berkedudukan sebagai unsur pimpinan sekretariat desa yang dibantu unsur staf sekretariat desa.

Pemerintahan desa menurut Pasal 1 ayat (2) dalam Undang-Undang Desa No.6 Tahun 2014 tentang desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Desa No.6 Tahun 2014, bahwa pemerintah desa adalah kepala desa atau yang di sebut nama lain perangkat desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa.

Selain itu pemerintah desa adalah badan yang melakukan kekuasaan memerintah dalam rangka menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat setempat. Pada Undang-Undang No.6 Tahun 2014 tentang desa, telah di jelaskan bahwa perangkat desa bertugas membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya sebagai sekretaris desa.

Dimana tugas dan fungsinya adalah membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan desa, memberikan masukan kepada Kepala Desa dalam

rangka menetapkan kebijakan pemerintahan desa dan tugas lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kampung seperti pelayanan, surat menyurat dan arsip desa demi menciptakan pelayanan yang baik, oleh karena bagi masyarakat pelayanan lebih penting diutamakan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik di tengah-tengah masyarakat.

**a. Tugas Sekretaris Kampung**

Sekretaris desa bertugas membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan desa. Selain tugas tersebut, Sekretaris desa juga bertugas :

1. Mengkoordinasikan rancangan penyusunan APBDesa dan rancangan perubahan APBDesa
2. Mengkoordinasikan rancangan penyusunan Peraturan Desa tentang APBDesa, perubahan APBDesa, dan bertanggungjawabkan pelaksanaan APBDesa.
3. Mengkoordinasikan rancangan penyusunan peraturan kepala Desa tentang penjabaran APBDesa dan perubahan penjabaran APBDesa
4. Mengkoordinasikan tugas perangkat desa lain yang menjalankan tugas Desa
5. Mengkoordinasikan penyusunan laporan keuangan desa dalam rangka pertanggungjawaban pelaksanaan APBDesa
6. Melakukan verifikasi terhadap dokumen pelaksanaan anggaran (DPA), dokumen perubahan pelaksanaan anggaran (DPPA), dan dokumen pelaksanaan anggaran lanjutan (DPAL)

7. Melakukan verifikasi terhadap rencana anggaran Kas Desa (RAK Desa)
8. Melakukan verifikasi terhadap bukti penerimaan dan pengeluaran APBDesa

**b. Fungsi Sekretaris Kampung**

Untuk melaksanakan tugasnya, Sekretaris Desa mempunyai fungsi:

- 1) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- 2) Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan sarana dan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
- 3) Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- 4) Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data - data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

Disamping itu tugas dan fungsi sebagaimana dijelaskan diatas. Sekretaris Desa juga membantu Kepala Desa dalam melaksanakan wewenangnya.

Dan dalam melaksanakan tugas , Sekretaris Desa berhak:

- 1) menerima penghasilan tetap (gaji) setiap bulan, tunjangan, dan mendapat jaminan kesehatan, serta penerimaan lainnya yang sah dengan memperhatikan masa kerja dan jabatan perangkat Desa
- 2) menerima bimbingan dan pembinaan dalam rangka pelaksanaan tugasnya
- 3) dan hak-hak lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang Desa No.6 Tahun 2014 Pasal 11 dan Pasal 12 telah menerangkan bahwa sekretaris desa juga memiliki tugas dan fungsi, sebagai berikut :

- 1) Menyelenggarakan urusan rumah tangga dan administrasi umum
- 2) Mengatur urusan administrasi keuangan
- 3) Administrasi kepegawaian dan administrasi perlengkapan
- 4) Melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat
- 5) Penyusunan program kerja tahunan di desa
- 6) Pengkoordinasian kegiatan kepala seksi, kepala urusan dan kepala dusun
- 7) Penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan kemasyarakatan desa

Sedangkan dalam Pasal 48 dan 49 juga telah di jelaskan tentan tugas dan fungsi sekertaris desa :

- 1) Menyelenggarakan kegiatan administrasi dan mempersiapkan bahan untuk kelancaran tugas kepala desa. Maksud dari poin ini yaitu dimana segala administrasi dan segala keperluan yang dibutuhkan oleh kepala

desa dalam menjalankan tugasnya, semuanya dilakukan atau disiapkan oleh sekretaris desa.

- 2) Membantu dalam persiapan penyusunan peraturan desa. Maksud dari poin ini yaitu dimana dalam menyusun peraturan desa, sekretaris desa membantu menyiapkannya yang dimana sekdes menuliskan segala peraturan yang disepakati
- 3) Mempersikan bahan untuk laporan penyelenggaraan pemerintahan desa. Maksud dari poin ini yaitu dimana dalam membuat penyelenggaraan pemerintahan desa, sekdes menyiapkan keperluan yang dibutuhkan untuk menyusun laporan penyelenggaraan tersebut.
- 4) Mempersiapkan koordinasi untuk penyelenggaraan rapat rutin. Maksud dari poin ini yaitu dimana sekdes menyiapkan koordinasi terkait dengan rapat rutin yang akan diadakan oleh pemerintahan desa.
- 5) Mengoordinasikan tugas dan fungsi Kepala Urusan
- 6) Melaksanakan urusan ketatausahaan, seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi
- 7) Melaksanakan urusan umum, seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas dan pelayanan umum
- 8) Melaksanakan urusan keuangan, seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD dan lembaga pemerintahan desa lainnya.

- 9) Melaksanakan urusan perencanaan, seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

#### **1.5.4. Administrasi Kependudukan**

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sejurus dengan hal tersebut diatas, Undang-Undang juga telah mengatur hak-hak masyarakat atau pengguna pelayanan publik. Salah satunya masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik agar pelayanan yang diinginkan berjalan baik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan masyarakat..

Pelayanan Publik adalah isu yang strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya dalam menjalankan pelayanan bagi masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 2, bahwa pelayanan publik adalah memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Dan pada Pasal 3, tujuan undang-undang pelayanan publik adalah :

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan pelayanan publik.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik.
- 3) Terpenuhinya proses penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan,
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Inti muatan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ini adalah sebagai berikut :

- 1) Mengatur hak, kewajiban dan larangan
- 2) Partisipasi dan pemberdayaan masyarakat
- 3) Kewajiban pokok penyelenggaraan dan pelaksanaan

Mahmudi (2010), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakann oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Lewis dan Gilman (2017), mengemukakan bahwa pelaayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan, oleh karena kepercayaan adalah

sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pelayanan publik atau pemerintahan yang baik.

Berdasarkan uraian di atas maka, pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting yang menjadi fokus pemerintah dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memecahkan permasalahan terjadi.

#### **1.5.5. Pelayanan Publik**

Layanan administrasi kependudukan sangat bermanfaat bagi masyarakat karena turut mempengaruhi kesejahteraan masyarakat itu sendiri dan juga layanan lainnya yang sudah diprogramkan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah maupun pemerintah desa dan menjadi salah satu program prioritas.

Terkait dengan hal tersebut pemerintah telah mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Dalam kebijakan ini, yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Yang sekarang sudah mengalami revisi menjadi Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yang meliputi urusan dalam dokumen surat-meyurat, arsip dan surat lainnya.

Peran aktif pemerintah terkhusus adalah untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat dalam hal ini administrasi kependudukan harus menjadi prioritas pemerintah agar kebutuhan masyarakatnya terjamin sebagaimana pemerintah

yang mengedepankan pelayanan administrasi yang optimal. Birokrasi berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Didalam hal ini administrasi kependudukan oleh birokrasi tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan (public services) oleh birokrasi. Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik.

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah juga melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Berdasarkan uraian diatas maka, birokrasi harus dapat memberikan layanan umum yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif, serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Dalam hal ini administrasi kependudukan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, salah satunya dalam pengurusan surat-surat. Surat sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Fungsinya mencakup lima hal: sarana pemberitahuan, permintaan, buah pikiran, dan gagasan, alat bukti tertulis, alat pengingat, bukti historis, dan pedoman kerja. Berikut beberapa jenis - jenis Surat secara umum dapat digolongkan menjadi tiga apabila ditinjau dari segi bentuk, isi, dan bahasanya. yaitu :

- surat pribadi,
- surat dinas, dan
- surat niaga
- surat lamaran pekerjaan

Sedangkan apabila digolongkan berdasarkan berdasarkan pemakaiannya dapat dibagi menjadi juga menjadi tiga yaitu :

- surat pribadi,
- surat resmi, dan
- surat dinas.

Adapun fungsi-fungsi surat secara umum adalah sebagai alat komunikasi dalam bentuk tertulis. Berikut ini adalah beberapa fungsi surat:

- 1) Sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan pemberitahuan, permohonan/ permintaan, perintah, pernyataan, laporan, dan lain-lain.
- 2) Sebagai alat bukti tertulis yang memiliki kekuatan hukum
- 3) Sebagai alat untuk membantu mengingat suatu kegiatan
- 4) Sebagai catatan atau dokumentasi historis untuk keperluan kegiatan lain
- 5) Sebagai alat untuk mewakili pribadi atau lembaga pembuat surat yang menyampaikan pesan, informasi, atau misi, yang ingin disampaikan pada penerima.

Saat ini kemajuan teknologi informasi telah banyak mengubah cara manusia mengirimkan pesan, misalnya melalui email, chatting, atau SMS.

Namun, mengirim pesan melalui surat tetap dilakukan untuk keperluan-keperluan tertentu. Sesuai dengan uraian di atas mengenai jenis-jenis surat dan fungsi surat pada umumnya. Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan, maka ada beberapa 2 jenis pelayanan administrasi kependudukan yaitu :

- 1) Dokumen Kependudukan
- 2) Surat Keterangan Kependudukan

#### **1.5.6. Pelayanan Administrasi**

Administrasi umumnya dikenal sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dengan organisasi dan manajemen. Apabila salah satu unsur tersebut tidak ada maka dalam sebuah sistem tidak akan berjalan. Oleh karena itu peran administrasi sebagai faktor penunjang kerja dalam organisasi dalam berbagai aspek dalam rangka penunjang tujuan organisasi sebagaimana dalam perencanaannya.

Sugandha (1991 : 13) memberikan pemahaman bahwa pengertian administrasi adalah seluruh proses administrasi dalam penentuan sasaran dan pencapaiannya dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia secara efisien melalui dan bersama-sama orang lain secara terkoordinasikan dengan menerapkan fungsi-fungsi perencanaan, eksekusi, pengorganisasian, persuasi, kepemimpinan, dan penilaian.

Sondang, P Siagian (1985 : 2) mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan.

Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Dalam sistem pelayanan administrasi pendidikan tentunya yang menjadi subsistem-subsistemnya adalah sumber daya manusia. Dalam hal ini melayani atau pegawai yang berada dalam kantor tersebut administrasi pendidikan itu sendiri dan sarana penunjang pelayanan tersebut, subsistem-subsistemnya ini saling berhubungan dan saling berkaitan sehingga menghasilkan sebuah pelayanan yang kelak akan memuaskan pihak-pihak yang mengurus administrasi di kantor tersebut. Administrasi pendidikan itu sendiri adalah kegiatan pembinaan, dan pengendalian usaha-usaha pendidikan yang diselenggarakan dalam bentuk kerjasama oleh sejumlah orang.

Berarti pelayanan yang harus diberikan yaitu minimalnya seperti sensus sekolah, penerimaan siswa baru, pendataan siswa, peningkatan disiplin dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, penyuluhan dan program kegiatan khusus yang langsung dirasakan oleh siswa ( misalnya beasiswa). Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pelayanan administrasi pendidikan adalah sekelompok elemen yang berintegrasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan, dan pengendalian usaha-usaha pendidikan dapat terselenggara dengan baik. Hal ini tentunya tidak luput dari adanya kerjasama dari berbagai elemen diawali dari siswa dan

orang tua siswa tersebut, para guru, sekolah-sekolah sehingga membentuk sebuah sistem yang besar.

### **1.5.7. Pelayanan Jasa**

Pengertian pelayanan jasa dan kualitasnya adalah bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang manapun pelayanan menjadi sangat berarti dan perlu disadari oleh seorang manajer oleh karena itu dalam usaha bisnis di kenal suatu ungkapan yang terkenal yaitu pembeli adalah raja, yang artinya kita harus melakukan pelayanan sebaik mungkin seakan-akan kita melayani seorang raja.

Dalam kamus ekonomi Winardi (1991: 93) dinyatakan bahwa pelayanan adalah bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan. Hal yang paling penting dalam suatu usaha adalah kualitas pelayanan yang diberikan, konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik. Karena keberhasilan suatu produk sangat ditentukan pula baik tidaknya pelayanan yang diberikan perusahaan dalam memasarkan produknya baik itu pelayanan sewaktu penawaran produk, pelayanan keramahan wiraniaga, pelayanan satpam, pelayanan kasir, pelayanan pengaturan parkir, hingga pelayanan terhadap kondisi produk pasca pembelian.

Menurut Assauri (1999: 149) Definisi pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

Apabila pelayanan yang ditawarkan perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen maka produk/jasa yang ditawarkan akan dibeli. Sedangkan bila terjadi

pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen maka dapat di pastikan produk/jasa tersebut kurang diminati konsumen.

#### **1.5.8. Pelayanan Barang**

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

#### **1.5.9. E-KTP**

KTP Elektronik adalah merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi atau teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional, e-KTP juga berfungsi sebagai kartu resmi kewargaan atau sebagai tanda bahwa pemilik e-KTP adalah seseorang yang mendiami satu wilayah tertentu sesuai dengan domisili/alamat yang tertera pada e-KTP tersebut di Indonesia.

Penerapan teknologi e-KTP merupakan sistem kependudukan terbaru yang sudah diterapkan oleh pemerintah, dalam menunjang sistem operasional dan hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 dijelaskan bahwa hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) e-KTP dan tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Berdasarkan Undang-Undang No.24 Tahun 2013 pasal 15 ayat 2 tentang administrasi kependudukan. Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Melihat isi di dalam pasal ini secara jelas menggambarkan manfaat dari e-KTP sebagai identitas diri yang berlaku secara nasional. Selain itu di dalam Peraturan Presiden No.96 Tahun 2018, tentang pembuatan e-KTP yang baru, maka adapun prosedur dan syarat-syarat yang harus dilengkapi, antara lain sebagai berikut :

- 1) Pastikan sudah berusia 17 tahun
- 2) Membawa surat pengantar dari RT,RW
- 3) Foto copy kartu keluarga (KK)
- 4) Foto copy kutipan akta nikah
- 5) Surat keterangan pindah dari perwakilan Indonesia
- 6) Surat keterangan pindah dari Disdukcapil
- 7) Surat atau kartu izin tinggal tetap
- 8) Mengisi formulir permohonan pembuatan e-KTP

Jika berkas persyaratan diatas sudah lengkap, maka langka selanjutnya adalah datang ke kantor dinas kependudukan untuk membuat e-KTP. Biasanya, petugas akan melakukan pengambilan foto secara digital, perekaman data sidik jari, dan scan retina mata. Setelah selesai, petugas akan memberikan tanda tangan dan stempel untuk surat panggilan pengambilan e-KTP. Lama pembuatan hingga pencetakan e-KTP umumnya membutuhkan waktu kurang lebih selama 14 hari (2 minggu) kerja. Namun, proses akan lebih lama jika ketersediaan blangko e-KTP belum tersedia.

Sedangkan dalam Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008, tentang pembuatan e-KTP yang hilang dan ingin di buat baru, maka adapun prosedur dan syarat-syarat mengurus e-KTP yang hilang, antara lain:

- 1) surat keterangan hilang dari kepolisian

- 2) fotokopi kartu keluarga (KK)
- 3) surat pengantar RT/RW

Dan dalam pengurusan e-KTP yang hilang, maka perlu melampirkan pas foto berwarna terbaru berukuran 3x4 sebanyak 2 lembar untuk melengkapi syarat dalam pembuatan e-KTP. Sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus kepentingan pelayanan publik baik di instansi pemerintah pusat, daerah maupun swasta serta memudahkan dalam hal proses perizinan dalam hal jasa, usaha, dan perbankan. Program e-KTP ini memberikan dampak yang baik terhadap keakuratan data base kependudukan.

#### **1.5.10. Keterangan Domisili**

Berdasarkan UU No 24 tahun 2013 tentang perubahan atas UU No 23 tahun 2006 dan PP No.37 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan tidak terdapat peraturan tentang Surat Keterangan Domisili (SKD). Namun pembuatan surat keterangan domisili dapat dilakukan di kantor kelurahan/desa atau di kantor kecamatan. Pihak yang berhak mengeluarkan surat tersebut adalah pejabat kelurahan/desa atau kecamatan dengan waktu pelayanan adalah satu hari kerja.

Surat keterangan domisili (SKD) sangat penting karena berkaitan dengan perizinan-perizinan, seperti SIUP (surat izin usaha perdagangan), NPWP (nomor pokok wajib pajak), TDP (tanda daftar Perusahaan), dan Surat Keterangan Pindah (SKP), atau untuk berbagai perizinan lainnya.

Pihak dan instansi yang berwenang untuk mengeluarkan Surat Keterangan Domisili (SKD) adalah Pejabat Kelurahan atau Kecamatan dengan waktu pelayanan adalah satu hari kerja, yang artinya dapat dibuat di Kelurahan ataupun di Kecamatan.

Adapun secara umum, persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mengurus Surat Keterangan Domisili (SKD) adalah:

- 1) Foto copy KTP dari orang yang bersangkutan
- 2) Foto copy kartu keluarga
- 3) Surat pengantar atau keterangan dari RT/RW

Instansi pengurusan dokumennya yaitu dikeluarkan oleh tiap-tiap kantor kelurahan atau kepala desa. Pengurusannya bisa dilakukan secara langsung di kantor kelurahan atau kepala desa, atau bisa juga lewat ketua RT di tempat domisili penduduk.

## **1.6. Defenisi Konsep**

- 1) **Persepsi Masyarakat** adalah menurut Leavit (dalam Sobur, 2003: 445) penglihatan, dalam arti sempit bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas persepsi adalah pandangan atau pengertian yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.
- 2) **Implementasi** adalah kegiatan yang dilakukan melalui perencanaan dan mengacu pada aturan tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan tersebut. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia, implementasi artinya penerapan atau pelaksanaan dan juga tindakan untuk menjalankan rencana yang telah di buat, dengan demikian implementasi hanya dapat dilakukan jika terdapat sebuah rencana.
- 3) **Tugas dan Fungsi Sekretaris Kampung** adalah Sebagai membantu Kepala Kampung dalam bidang administrasi pemerintahan desa, memberikan masukan kepada Kepala Kampung dalam rangka menetapkan kebijakan pemerintahan

desa dan tugas lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan, surat menyurat dan arsip desa demi menciptakan pelayanan yang baik.

- 4) **Administrasi Kependudukan** adalah kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- 5) **Surat Pengantar E-KTP** adalah Identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Melihat isi di dalam pasal ini secara jelas menggambarkan manfaat dari e-KTP sebagai identitas diri yang berlaku secara nasional.
- 6) **Surat Keterangan Domisili** adalah Surat yang menyatakan domisili seseorang atau suatu badan usaha. Surat keterangan domisili dibutuhkan untuk mengurus berbagai dokumen legal lainnya seperti SIUP, Tanda Daftar Perusahaan, NPWP, dan untuk mengurus usaha perdagangan lainnya.

### **1.7. Kerangka Berpikir**

Untuk melihat tugas dan fungsi sekretaris kampung biniki dalam pelayanan administrasi kependudukan surat pengantar pembuatan e-KTP dan surat keterangan domisili, maka penelitian ini disusun dengan kerangka berpikir pada gambar sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Berpikir



*Sumber : Penulis*

## 1.8. Metodologi Penelitian

Menurut Subagyo (1997 : 2), adalah Suatu cara atau jalan untuk mendapatkan kembali pemecahan terhadap segala permasalahan yang diajukan. Secara ilmiah adalah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Maka dengan menggunakan metode penelitian ini, penulis dapat mengambil kesimpulan-kesimpulan, sehingga dapat menemukan solusi dari permasalahan. Serta kesimpulan yang dapat dipercaya.

### 1.8.1. Jenis Penelitian

Jenis dalam penelitian ini menggunakan metode yang bersifat deskriptif dan cenderung dalam menganalisis. Maka penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena peneliti menganggap permasalahan yang diteliti cukup kompleks dan dinamis. Sehingga setiap data yang diperoleh dari para narasumber tersebut dijangkau dengan metode yang lebih alamiah yakni langsung

dengan para narasumber sehingga didapatkan jawaban yang jelas dan baik untuk dapat diolah dalam penelitian ini.

Menurut Djamal (2017 : 11). Penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang menekankan sebuah proses dalam memperoleh data melalui kontak yang intensif dan membutuhkan waktu lama dalam berinteraksi di lapangann. Sedangkan menurut Kirk dan Miller ( 1986 : 9), mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif addalah tradisi tertendu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun atau dalam peristilahannya.

#### **1.8.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian dilaksanakan di Kampung Biniki Distrik Supiori Selatan Kabupten Supiori, terhitung mulai dari tanggal 20 Juni 2020 s/d tanggal 14 Agustus 2020.

#### **1.8.3. Fokus Penelitian**

Fokus dalam penelitian ini adalah sesuai dengan judul penelitian in tentang Implementasi Tugas dan Fungsi Sekretaris Kampung Biniki dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan fokus terhadap Pengurusan Surat Pengantar Pembujatan e-KTP dan Surat Keterangan Domisili.

#### **1.8.4. Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menentukan informan dengan teknik *purposive sampling* (sampel) bertujuan yaitu metode penetapan sampel dengan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu disesuaikan dengan informan yang

dibutuhkan dikarenakan informan yang penulis tentukan mempunyai informasi serta terlibat langsung dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Adapun kriteria yang digunakan adalah pelaku dalam pelayanan administrasi kependudukan yakni sekretaris kampung, masyarakat yang dilayani dalam pembuatan surat pengantar e-KTP dan, masyarakat yang dilayani dalam pembuatan surat keterangan domisili.

Dalam hal ini, masyarakat yang dilayani dalam pembuatan surat pengantar e-KTP sebanyak (4) orang, dan masyarakat yang dilayani dalam pembuatan surat keterangan domisili sebanyak (3) orang. Untuk masyarakat yang sudah pernah dilayani dalam pembuatan surat pengantar E-KTP sebanyak (2) orang, dan yang sedang dilayani sebanyak (2) orang.

Sedangkan masyarakat yang dilayani dalam pembuatan keterangan domisili sebanyak (3) orang, dari yang sudah (1) orang dan yang sedang mengurus (2). Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Sekretaris Kampung	: 1 orang
2. Masyarakat yang dilayani pembuatan e-KTP	: 4 orang
3. Masyarakat yang dilayani pembuatan keterangan Domisili	: 3 orang
Jumlah	: 8 orang

#### **1.8.5. Jenis Data**

Dalam penelitian ini, ada jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- 1) Data primer, yaitu : data yang diperoleh atau bersumber langsung dari informan. Informan adalah orang atau pelaku yang benar-benar tauh dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian.
- 2) Data sekunder, yaitu : data yang diperoleh dari dokumen-dokumen terkait tentang pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Kantor Kampung Biniki, melalui studi pustaka dokumen kampung.

#### **1.8.6. Teknik Pengambilan Data**

Dalam penulisan penelitian ini teknik yang digunakan untuk dapat menggali informasi dari informan, adalah teknik :

- a) Observasi adalah pengamatan langsung kelokasi penelitian. Kemudian mengamati dan mendengar secara langsung tanpa melakukan manipulasi, meneliti, mengecek kebenaran data, pengisian data serta jawaban dari informan.
- b) Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan wawancara antara informan yang terkait dengan penelitian ini. Wawancara langsung dengan menggunakan pedoman “daftar pertanyaan” sebagai instrumen penelitian dan menggunakan alat elektronik seperti : alat bantu rekaman, dan Hp.
- c) Studi dokumen/literature merupakan data yang di dapat dari kantor kampung, buku-buku perpustakaan, dan pihak-pihak lain yang memberikan data dokumen yang berkaitan dengan objek dan tujuan penelitian ini.

### **1.8.7. Teknik Analisis Data**

Dalam analisis data, teknik analisis data yang dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh akan dibahas secara teoritis yang dipadukan dengan kenyataan dilapangan sehingga mendapatka gambaran tentang pelayanan administrasi kependudukan yang sedang terjadi dalam proses pelayanan. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilaksanakan sejak memasuki lapangan, sewaktu dilapangan dan setelah dilapangan dan juga berupa aktifitas dalam analisis data (Sugiyono, 2017 : 245), yaitu :

#### ➤ Reduksi Data

Merupakan bagian dari analisis. Reduksi data juga merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.

#### ➤ Penyajian Data

Mekanisme yang dipergunakan dalam sebuah laporan penelitian untuk menyajikan rangkaian angka agar mudah dibaca. Sehingga secara umumnya data-data penelitian tersebut dapat disajikan kepada khalayak umum dengan sangat mudah. Agar memperjelas proses tentang penyajian data secara umum, ada tiga jenis karakteristik berbeda, diantaranya, Tabel, Grafik dan Peta.

#### ➤ Penarikan Kesimpulan

Merupakan penilaian apakah sebuah hipotesis yang diajukan itu di tolak atau di terima. Jika dalam proses pengujian terdapat bukti yang cukup untuk mendukung hipotesis, maka hipotesis itu diterima. Sebaliknya jika dalam

proses pengujian tidak terdapat bukti yang cukup mendukung hipotesis, maka hipotesis itu di tolak.

### 1.8.8. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian merupakan salah satu hal penting dalam suatu penelitian yang meliputi persiapan, pelaksanaan dan pelaporan hasil dari penelitian. Adapun jadwal penelitian dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.1. berikut :

Tabel 1. Jadwal Penelitian

No	Uraian	Bulan																																				
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				
		Minggu Ke																																				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Penyusunan Proposal	■	■	■																																		
2	Ujian Proposal				■																																	
3	Konsultasi Dengan Pem. 1 & 2																																					
4	Penyusunan Skripsi																																					
5	Pengambilan Data																																					
6	ACC																																					