

**FUNGSI-FUNGSI ADMINISTRASI DALAM
PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KANTOR
DESA TOYADO KECAMATAN LAGE
KABUPATEN POSO**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat ujian untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sintuwu Maroso**

Oleh

**MOHAMMAD REZKI
NPM : 191911405171076**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO POSO
2023**

ABSTRAK

MOHAMMAD REZKI. 2023. “*Fungsi-Fungsi Administrasi Dalam Pelayanan Kependudukan di Kantor Desa Toyado Kecamatan Lage Kabupaten Poso*”. Dibimbing oleh AY. Walenta dan Galib Lahada.

Kata Kunci: *Fungsi-fungsi administrasi, pelayanan kependudukan*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan fungsi-fungsi administrasi dalam pelayanan kependudukan di Kantor Desa Toyado Kecamatan Lage Kabupaten Poso dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yang memberikan gambaran secara rinci dan jelas tentang permasalahan yang diteliti. Penelitian ini tergolong pada tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi Perencanaan (*planning*) secara umum sudah baik namun keterlibatan warga belum sepenuhnya diikutsertakan dalam perencanaan yang ada. Fungsi Pengorganisasian (*organizing*) sudah menunjukkan koordinasi yang baik antar aparat desa dengan memahami tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Fungsi pelaksanaan (*actuating*) secara umum sudah dilakukan secara prosedural oleh aparat desa namun perlu perbaikan tentang masalah waktu dan proses pelayanan. Fungsi pengawasan (*controlling*) sudah baik namun kualitas hasil kerja dan kinerja yang diberikan pada kantor tidak pernah terukur dengan jelas. Sedangkan faktor yang mempengaruhi fungsi administrasi dalam pelayanan kependudukan di Kantor Desa Toyado terdiri atas faktor pendukung diantaranya kordinasi/ kerjasama antar lembaga dan kemampuan/ pengalaman organisasi aparat desa serta faktor penghambat pemahaman masyarakat dan sarana dan prasarana penunjang.



ABSTRACT

MOHAMMAD REZKI . 20 23 . "Administrative Functions in Population Services at the Toyado Village Office, Lage Sub-District, Poso Regency." Supervised by AY. Walenta and Galib Lahada.

Keywords: *Administrative functions, population services*

This research aims to find out how administrative functions are implemented in population services at the Toyado Village Office, Lage District, Poso Regency and the factors that influence it .This research uses a descriptive research method. This research is classified as a descriptive research type with an approach qualitative. The research results show that the planning function is generally good, but citizen involvement has not been fully included in existing planning. The organizing function has shown good coordination between village officials by understanding the main tasks and functions of each. In general , the implementation function (actuating) has been carried out procedurally by village officials, but needs to be improved regarding time and service processes. The monitoring function is good, but the quality of work results and performance provided to the office has never been clearly measured. Meanwhile, the factors that influence the administrative function in population services at the Toyado Village Office consist of supporting factors including coordination/cooperation between institutions and organizational capabilities/experience of village officials as well as factors inhibiting community understanding and supporting facilities and infrastructure.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR	
A. Kajian Pustaka.....	6
1. Konsep Fungsi.....	6
2. Konsep Administrasi.....	7
3. Konsep Pelayanan.....	15
B. Landasan Teoritis dan Kepustakaan yang Relevan.....	22
C. Alur Pikir.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Dasar Penelitian	24
1. Tipe Penelitian.....	24
2. Dasar Penelitian.....	24
B. Definisi Konsep.....	24
C. Jenis Data.....	25
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	26
E. Instrumen Penelitian	27
F. Analisis Data	28
G. Lokasi Penelitian	28
H. Waktu dan Jadwal Penelitian	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	31
1. Gambaran Umum Desa Toyado Kecamatan Lage Kabupaten Poso.....	31
2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja.....	32
3. Keadaan Pegawai.....	37
4. Keadaan Sarana dan Prasarana.....	39
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian	40
1. Fungsi-fungsi Administrasi Dalam Pelayanan Kependudukan di Kantor Desa Toyado Kecamatan Lage Kabupaten Poso.....	40

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi.....	51
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan Nasional yang multidimensi secara pengelolaannya melibatkan segenap aparat pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah bahkan sampai ditingkat desa. Komponen atau aparat yang dimaksud hendaknya memiliki managerial dan skill yang dapat diandalkan dengan menerapkan fungsi-fungsi administrasi dengan benar.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah sebagai revisi dari Undang-Undang sebelumnya, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul dikalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh

masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disuatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karna secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih cenderung lambat, mahal, berbelit-belit dan melelahkan. Oleh karna itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik. Jika dilihat Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat.

Demikian halnya pada Kantor Desa Toyado Kecamatan Lage sebagai organisasi terdepan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum yang menjadi urusan rumah tangga daerah. Urusan pemerintahan desa yang menjadi kewenangan yang harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang termuat pada Pasal 1 ayat 2 yaitu pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam menjalankan fungsi pelayanan inilah, pemerintahan desa Toyado Kecamatan Lage Kabupaten Poso sebagai ujung tombak dalam sistem pemerintahan daerah, akan berhubungan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Salah satunya adalah pelayanan masalah kependudukan, yakni pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Pelayanan KTP dan KK merupakan hak dasar seorang warga Negara dalam hal ini yang bermukim di dalam suatu wilayah desa. Karena pada dasarnya di wilayah desa atau kelurahan inilah terjadinya arus aktivitas manusia sesungguhnya.

Dari hasil observasi di Kantor Desa Toyado Kecamatan Lage, memperlihatkan adanya suatu kondisi Desa yang belum dapat diperankan dengan optimal khususnya berkaitan masalah pelayanan kependudukan. Dimana dalam prakteknya ada beberapa permasalahan yang ditemukan yaitu pertama, pelayanan administrasi yang diberikan cenderung lambat, dan melebihi waktu yang ditentukan. Kedua, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang kurang memadai dan kurangnya jumlah tempat duduk sehingga menyulitkan warga yang akan mendapatkan pelayanan. Ketiga, kurang responnya petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan sehingga warga menjadi kebingungan karna tidak semua warga tahu bagaimana prosedur dan tahapan alur pelayanan di Kantor Desa Toyado. Sumber

daya manusia yang dimiliki juga menghadapi kendala seperti kekurangan personel baik kuantitas maupun kualifikasinya.

Bertolak dari permasalahan tersebut, menarik untuk dicermati keberadaan Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan, dimana desa itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Atas dasar fenomena tersebut mendorong peneliti untuk mengangkat judul: "Fungsi-Fungsi Administrasi Dalam Pelayanan Kependudukan di Kantor Desa Toyado Kecamatan Lage Kabupaten Poso".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut maka penulis mengemukakan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan fungsi-fungsi administrasi dalam pelayanan kependudukan di Kantor Desa Toyado Kecamatan Lage Kabupaten Poso?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi-fungsi administrasi dalam pelayanan kependudukan di Kantor Desa Toyado Kecamatan Lage Kabupaten Poso?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan fungsi-fungsi administrasi dalam pelayanan kependudukan di Kantor Desa Toyado Kecamatan Lage Kabupaten Poso.
- b. Untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi-fungsi administrasi dalam pelayanan kependudukan di Kantor Desa Toyado Kecamatan Lage Kabupaten Poso.

2. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah:

a. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada aparatur Desa Toyado Kecamatan Lage Kabupaten Poso untuk mampu dalam pelayanan kependudukan pada masyarakat.

b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran, informasi, dan pengetahuan dalam khasanah Ilmu Pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan Penerapan Fungsi-Fungsi administrasi Aparatur Desa.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Sinar Harapan, Jakarta
- Muninjaya. 1999. *Manajemen Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234, Jakarta
- 2004. *Manajemen Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234, Jakarta
- Daryanto. 1998. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Apollo, Surabaya
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik. Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penilaiannya*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. Gramedia Pustaka Indah, Jakarta
- Hasibuan, Malayu. S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta
- Ratminto & Winarsih.S. Atik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
-2012. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Sarwoto. 1991. *Dasar-Dasar Organisasi Manajemen*. Ghalia, Jakarta
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta Bandung

Syafiie, Inu Kencana. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Djambatan, Jakarta

Terry. 2007. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bumi Aksara, Jakarta

B. Dokumen

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik