

# Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kinerja Pemerintah Desa Banjarbendo Sidoarjo

Oleh:

Tri Sussilo,

Hendra Sukmana

Progam Studi Administrasi Publik  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Mei, 2023

# Pendahuluan

Pelayanan adalah tugas utama aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan lewat aktivitas orang lain secara langsung. Administrasi Menurut Mariati Rahman (2017:7) dalam arti sempit yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (Catat-mencatat, mengetik, menggandakan, surat-menyurat, dan sebagainya). Melihat hal tersebut dirasa perlu adanya upaya untuk melihat dan mendeskripsikan persoalan yang ada di Pemerintah Desa Banjarnego Sidoarjo, Yang seharusnya jam kerja yang sesuai dengan SOP, peralatan pendukung pelayanan, dan kecakapan pemberi pelayanan menjadi faktor penting, malah kertebalikan dengan fakta dilapangan, yang menyebabkan terkendalanya pelayanan kepada masyarakat. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih detail dengan judul “Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kinerja Pemerintah Desa Banjarnego Sidoarjo”.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Menganalisis bagaimana pelayanan administrasi kependudukan terhadap kinerja pemerintah desa BanjARBendo Sidoarjo
2. Apa saja kendala yang di hadapi dalam proses pelaksanaan pelayanan admisnistrasi kependudukan terhadap kinerja pemerintah desa BanjARBendo Sidoarjo

# Metode

Jenis penulisan yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode yang berupa pemahaman dan pengelolaan data untuk menganalisis hasil wawancara dengan narasumber. (Sugiyono, 2013). Data-data yang dikumpulkan nantinya berupa deskripsi, bukan angka-angka sehingga mudah untuk menjelaskan, mendeskripsikan, dan memaparkan data yang diperoleh berkaitan dengan Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kinerja Pemerintah Desa Banjarnegara Sidorejo Pada penulisan ini penulis mengambil lokasi penulisan di Kantor Desa Banjarnegara Sidorejo, selanjutnya focus dalam penelitian ini adalah membahas pencapaian kinerja pemerintah desa Banjarnegara dalam pelayanan administrasi kependudukan. Untuk mengkaji kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, maka peneliti ini menggunakan indikator kinerja sesuai pendapat yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:50) yaitu: Produktifitas, Kualitas Layanan, dan Akuntabilitas

# Hasil

Produktivitas pemerintah desa sudah cukup baik/ tinggi. Hal ini dilihat dari aspek adanya kemampuan aparat desa dalam melayani pengurusan surat-surat administrasi kependudukan yang diajukan masyarakat, Seperti surat pengantar KK dan KTP, Akta Kelahiran dan surat keterangan lainnya . Begitu pula dari aspek sikap mental prilaku aparat desa. bahwa sikap mental aparat cukup baik, ramah dan bersahabat ketika bertugas dalam melayani masyarakat maupun ketika dalam tempat dan situasi yang lain.

Kualitas Layanan Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dari 9 unsur tersebut semuanya telah berjalan cukup baik. Hanya pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan dan aspek sarana dan prasarana pelaksanaan belum optimal. Pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan belum ada secara formal mengenai mekanisme pengaduan, sehingga masyarakat terkadang mengalami kesulitan tentang tata cara mengajukan aduan. Selain itu adanya keterbatasan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan masih dijalankan secara manual dan belum mempunyai website yang dapat memudahkan baik bagi aparat desa maupun masyarakat penerima layanan.

Akuntabilitas pelayanan dilihat dari kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah desa dalam penerapan standar pelayanan di bidang administrasi kependudukan menunjukkan sudah berjalan cukup baik, Hal ini dilihat sudah sesuai dengan aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat. Aturan dan norma serta etika pelayanan yang dimaksud antara lain adalah: adanya transparansi pelayanan, laporan pertanggungjawaban sudah sesuai aturan dan tepat waktu, prinsip keadilan yang sudah berjalan ke seluruh masyarakat, dan jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, serta orientasi pelayanan desa, telah dijalankan dengan cukup baik. Kendala yang dihadapi. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Desa Banjarnendo menghadapi kendala internal dan eksternal. Kendala internal meliputi, kesiapan perangkat tentang penggunaan teknologi informasi yang mutakhir. Dan kendala eksternal meliputi kesulitan menyesuaikan jadwal pelayanan dengan kondisi masyarakat menginginkan pelayanan pada hari libur, sehingga tidak mengganggu aktivitas pengguna jasa, yang memiliki kegiatan pada hari kerja, yaitu senin hingga jumat. Sedangkan pelayanan desa tutup pada hari sabtu dan minggu.

# Pembahasan

## A. PRODUKTIFITAS

Dalam penelitian ini untuk mengukur produktivitas kerja aparat desa digunakan beberapa indikator yaitu:

Sikap mental perilaku aparat pemerintah desa, Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. Dari hasil wawancara dengan informan diperoleh jawaban bahwa sikap mental aparat cukup bagus baik ketika bertugas dalam melayani maupun ketika dalam tempat dan situasi yang lain.

Kemampuan Aparat Pemerintah Desa Kemampuan aparat pemerintah desa adalah kesanggupan melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang tercermin dalam penguasaan ilmu, pengalaman dan keterampilan. Dalam konteks ini berdasarkan jawaban informan bahwa pada dasarnya kemampuan aparat Pemerintah Desa sudah cukup baik meskipun belum optimal sebagaimana mestinya.

Semangat Kerja Semangat kerja adalah dorongan yang menimbulkan gairah untuk melakukan pekerjaan dengan giat dan antusias, yang memungkinkan pekerjaan diselesaikan dengan cepat tepat, efektif dan efisien. Dalam bagian ini diperoleh jawaban bahwa semangat kerja aparat desa masih kurang dengan alasan utama sarana dan prasarana yang belum lengkap.

## B. KUALITAS LAYANAN

Ciri utama pelayanan yang berkualitas adalah adanya kepuasan dari penerima layanan. Dalam mengukur kualitas layanan pemerintah desa disesuaikan dengan PERMENPAN RB No : Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi unsur – unsur yaitu :

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. Waktu penyelesaian;
- d. Biaya/ tarif;
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f. Kompetensi pelaksana;
- g. Perilaku pelaksana;
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
- i. Sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dari 9 unsur tersebut telah berjalan cukup baik. Hanya pada aspek penanganan pengaduan, sarana dan prasarana belum optimal. Pada aspek penanganan pengaduan, mekanisme pengaduan belum ada secara formal, sehingga masyarakat terkadang mengalami kesulitan tentang tata cara mengajukan aduan. Kemudian dari aspek sarana dan prasarana diketahui bahwa sarana dan prasarana belum lengkap, termasuk belum diterapkan sarana administrasi kependudukan yang berbasis *online*.

## C. AKUNTABILITAS

Akuntabilitas adalah bentuk pertanggung jawaban aparat pemerintah terhadap tugas yang dijalankan. Akuntabilitas juga merupakan ukuran yang menunjukkan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang disesuaikan dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat serta mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat. Unsur – unsur yang terkait norma dan etika pelayanan di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat. Dalam bahagian ini diperoleh jawaban bahwa akuntabilitas pelayanan yang ditunjukkan oleh aparat desa telah berjalan cukup baik.

Prosedur pelayanan simple dan mudah dipahami orang. Formulir aplikasi tersedia di kantor desa Banjarnendo. Tata cara pengisian serta persyaratan dapat ditanyakan langsung kepada perangkat desa. karena tidak adanya papan petunjuk yang disediakan. Masyarakat tidak mengetahui secara langsung dengan membaca atau melihat bagan alur pelayanan karena tidak dipublikasikan di ruangan pelayanan sehingga masyarakat mengalami kesulitan untuk memperoleh informasi tetapi terdapat petugas yang siap menjelaskan dengan baik.

## **Kendala yang ada dalam proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintah Desa Banjarbendo Sidoarjo**

Berdasarkan pada fakta di temukan indikasi adanya kendala atau hambatan dalam proses pencapaian kinerja yang optimal; seperti motivasi kerja. Selain itu, sarana dan prasarana penunjang operasional kantor dalam pelayanan, seperti peralatan komputasi yang terbatas.

Faktor alam yang berkaitan dengan kondisi geografis dan lingkungan wilayah Sidoarjo yang menghambat atau mempersulit sebagian besar penduduk untuk mengatur dan menyelesaikan manajemen kependudukan di daerah yang jauh dari kantor. Pelayanan kependudukan merupakan hak penduduk yang harus dilindungi dan dipenuhi. Hak yang sama untuk layanan tersedia bagi mereka yang tinggal lebih jauh atau lebih dekat, serta penduduk yang berbadan sehat dan kurang mampu.

Kendala eksternal juga masih adanya masyarakat yang belum memahami cara dan prosedur pengurusan dokumen kependudukan yang berkenaan dengan akta catatan sipil. Hal ini dapat diantisipasi jika Pemerintah Desa Banjarbendo Sidoarjo menerbitkan dan mensosialisasikan bagan alur pelayanan, yang akan menjadi sumber informasi tentang persyaratan, prosedur, waktu dan biaya terkait pengisian dokumen dan akta kependudukan serta memeberikan pelayanan pengurusan secara masal kepada masyarakat yang wilayahnya jauh dari kantor.

# Temuan Penting Penelitian

Dalam penelitian hasil wawancara dan observasi di kantor desa Banjarebendo Sidoarjo dengan menggunakan Tiga(3) Indikator menurut teori Agus Dwiyanto (2006:50) yakni: Produktifitas, Kualitas Layanan, Akuntabilitas mendapat jawaban bahwasannya pelayanan administrasi di pemerintah desa Banjarebendo Sidoarjo dapat dinilai cukup baik dan untuk kendala yang ada semoga dapat segera di tindak oleh pemerintah desa Banjarebendo Sidoarjo.

# Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini semoga dapat menambah wawasan bagi masyarakat, instansi swasta, instansi pemerintah mengenai pelayanan administrasi kependudukan selain itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di pemerintah desa .

Dengan melihat kendala yang ada pada proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di pemerintah desa Banjarnego Kabupaten Sidoarjo maka diharapkan dengan mengetahui kendala tersebut dapat dijadikan informasi sehingga dapat menindaklanjuti kendala tersebut.

# Referensi

- [1] Agus Fanar, 2009, "Standar Pelayanan Publik Pemda", Kreasi Wacana, Bantul.
- [2] Budiarti, M. 2016. Kesiapan Dan Strategi Pemerintah Desa Dalam Implementasi Kebijakan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara. Universitas Bandar Lampung: Tidak Diterbitkan.
- [3] Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Edisi Kedua. Yogyakarta : Penerbit Gadjah Mada University Press. [4] Indra, Samsir Sjamsudin. 2017. Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Pemerintahan Manajemen Birokrasi dan Akuntabilitas Sektor Publik. Malang: Kelompok Intrans Publishing.
- [5] Islamy, Irfan M . 2004. Prinsip-prinsip Kebijakan Negara Ed.2 Bumi Aksara, Jakarta.
- [6] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia; 2009.
- [7] Mahsyar, A. 2011. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1.
- [8] Mariati Rahman. 2017. Ilmu Administrasi. Sah Media. Makassar.
- [9] PERMENPAN RB No : Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- [10] PERMENPAN RB No : Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- [11] Said, Mas'ud, 2010. Birokrasi di Negara Birokratis. UMM Press. Malang.
- [12] Sedarmayanti. 2007. Good Governance dan Good Corporate Governance. Mandar Madju. Bandung.
- [13] Sianipar, JPS. 1998. Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN)-RI.
- [14] Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [15] Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004.
- [16] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

