

Analysis of Population Administration Services Against Performance of Banjarbendo Village Government, Sidoarjo

Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kinerja Pemerintah Desa Banjarbendo Sidoarjo

Tri Sussilo¹⁾, Hendra Sukmana ^{*,2)}

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: trisussilo22@umsida.ac.id

Abstract. The village government as the starting point for public services has many tasks, so that it becomes an increasingly strategic policy issue due to improvements in public services. These services must meet the standards set by the policy, in accordance with the policy of Law no. 25 of 2009 concerning public services and Law no. 6 of 2014 concerning Villages. The purpose of this study is to describe and analyze Population Administration Services on the Performance of the Banjarbendo Sidoarjo Village Government which is expected to become input material for paying more attention to public services. Qualitative descriptive research methods through interviews, observation and documentation. Technical data analysis using Agus Dwiyanto (2006: 50) through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. The results of this study indicate that the performance of the Banjarbendo Sidoarjo Village Government in implementing Population Administration Services is quite good in terms of village government productivity which is quite good/high. Service Quality Based on the results of interviews it is known that of the 9 elements all have been going quite well. Service accountability, seen from the policies implemented by the village government in implementing service standards in the field of population administration, shows that it has been going quite well. Obstacles encountered. In providing services to the community. Banjarbendo Village Government faces internal and external constraints. Internal constraints include, device readiness regarding the use of the latest information technology. And external constraints include the difficulty of adjusting the service schedule with the condition of the community wanting services on holidays, so as not to interfere with the activities of service users, who have activities on weekdays, i.e. Monday to Friday. While village services are closed on Saturday and Sunday.

Keywords - Administration, Policy, Population, Service, Government.

Abstrak. Pemerintah desa sebagai titik awal pelayanan publik memiliki banyak tugas, sehingga menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik. Pelayanan tersebut harus memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh kebijakan, sesuai dengan kebijakan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan UU No. 6 tahun 2014 tentang Desa. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kinerja Pemerintah Desa Banjarbendo Sidoarjo yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk lebih memperhatikan pelayanan publik. Metode penelitian deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi serta dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan Agus Dwiyanto (2006: 50) melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Desa Banjarbendo Sidoarjo dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dilihat dari Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas pemerintah desa sudah cukup baik. Kendala yang dihadapi. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Desa Banjarbendo mendapati 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.

Kata Kunci - Administrasi, Kebijakan, Kependudukan, Pelayanan, Pemerintah.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan adalah tugas utama aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan lewat aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1).

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan sosial (Mahsyar: 2011).

Pelayanan public awalnya hanya dipahami secara sederhana, yaitu sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diberikan oleh pemerintah disebut dengan pelayanan publik (public service). Pelayanan adalah keinginan untuk membantu, mengurus dan menyelesaikan keperluan orang lain maupun proses penyelesaian keperluan suatu kelompok yang berarti bahwa objek yang dilayani adalah sekelompok orang dan individu (Sianipar, 1998). Sedangkan public diartikan sebagai masyarakat/ rakyat (Indradi, 2017).

Birokrasi merupakan alat administrasi untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan keinginan masyarakat. Birokrasi adalah suatu organisasi yang memiliki jenjang, setiap jenjang diduduki oleh seorang pejabat yang ditunjuk atau diangkat, disertai dengan aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya, dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat (Sedarmayanti:2007). Dalam setiap organisasi, birokrasi diperlukan agar aturan yang disepakati dapat dilaksanakan. Birokrasi dituntut menjalankan fungsi dan aktivitas yang menjadi tanggung jawab dengan tingkat efisiensi serta efektifitas maksimal yang berorientasi pelayanan. Unsur-unsur birokrasi yaitu: Struktur, Visi dan Misi, Personil ,Fasilitas Pendukung dan Kepemimpinan (Said:2010).

Pelayanan yang memenuhi standar yang sudah ditetapkan menjadi bagian yang harus dicermati. Kerap kali masyarakat merasakan kualitas pelayanan masih jauh dari harapan. Pemerintah selaku penyedia jasa bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam kebijakan perundang-undangan, yaitu ditetapkannya Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, (pasal 1 ayat 1) Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa diberikan pengakuan serta penghargaan untuk mengatur kewenangannya sendiri sesuai hal-hal strategis yang ada di Desa.

Diberlakukannya Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tentu merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat (publik). Peningkatan kualitas pelayanan ini tentu juga menjadi perhatian bagi Desa di Kabupaten Sidoarjo. Desa berperan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Kemudian melalui perangkat desa sebagai pioner dalam wajah pelayanan oleh desa, juga diharapkan bahwa sebagai aparatur negara, dituntut untuk dapat mewujudkan disiplin kerja dan memberikan pelayanan yang berkualitas, secara efektif dan efisien.

Admnistrasi Menurut Mariati Rahman (2017:7) dalam arti sempit yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (Catat-mencatat, mengetik, menggandakan,surat-menyerat,dan sebagainya). Menurut Reksohadji prawiro dalam mariati Rahman (2017:7) administrasi berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antar satu fakta dengan fakta lainnya. Sedangkan menurut Sondang P.Siagian administrasi secara luas adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasiobalitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan. Selanjutnya untuk melengkapi penjelasan tentang admnistrasi juga dilaskan dalam undang-undang dasar, Administrasi Kependudukan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan setra pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Salah satu Desa yang menjadi perhatian, adalah desa Banjarbendo di Kabupaten Sidoarjo. Pemerintah Desa mempunyai tugas dan tanggung jawab yang besar sebagai penyelenggara pemerintahan, segala pelayanan yang ada, dan juga kesejahteraan terhadap masyarakat. Selain itu, dituntut untuk harus bisa memenuhi segala kebutuhan masyarakatnya secara prima terutama dalam pelayanan administrasi desa.

Guna mendukung kualitas pelayanan tersebut, pemerintah desa melakukan peningkatan prasarana dan perlengkapan. Sebagai contoh, Di ruang pelayanan, terpampang jenis layanan dan syarat-syarat dokumen yang harus dibawa. Terdapat 15 pelayanan, yakni: Surat Pengantar Kartu Keluarga/ Biodata Penduduk, Surat Kelahiran, Surat Kematian, Surat Pengantar Pindah Keluar, Surat Pindah Datang, Surat Domisili Tempat Tinggal, Surat Keterangan Domisili Usaha, Surat Pengantar Pernikahan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Kepemilikan Tanah, Surat Keterangan Umum, Surat Riwayat Tanah, Surat Pernyataan Jual Beli Tanah, Surat Hibah Tanah, Surat Pernyataan Pembagian Hak Waris.

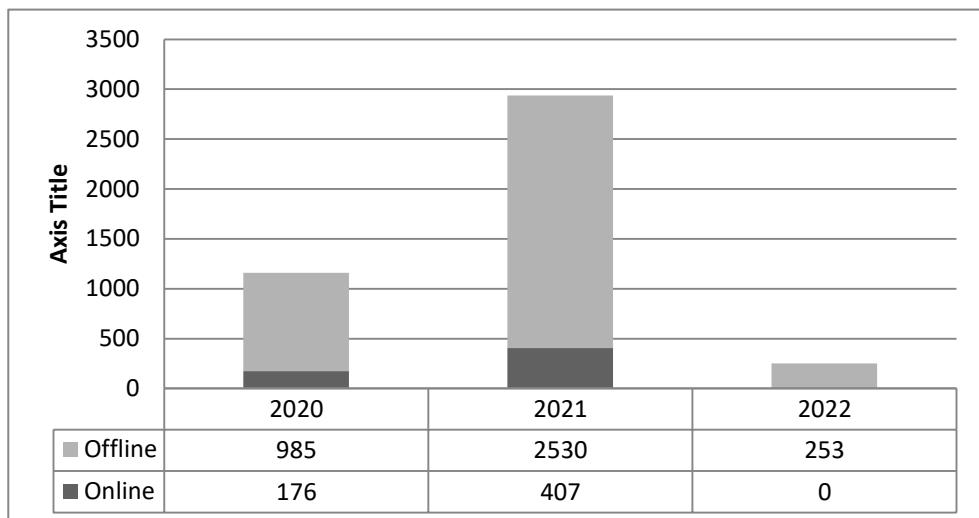
Banyaknya jenis pelayanan tersebut, dibutuhkan sarana dan prasarana pendukung. Khususnya di era informasi ini, mereka telah menyiapkan alat berupa komputer dan alat pendukung lainnya, seperti dalam tabel 1 berikut:

No	Nama Barang	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	1	Baik
2	Printer	1	Baik
3	Scanner	1	Baik
4	Meja Pelayanan Desa	1	Baik
5	Kursi Petugas	2	Baik
6	Kursi Tunggu	8	Baik

Tabel 1. *Data Inventaris Pelayanan di Kantor Pemerintah Desa Banjarbendo*

Berdasarkan tabel 1 data fasilitas dan inventaris pelayanan di Desa Banjarbendo dapat dilihat, bahwa kondisi pelayanan yang nyaman telah terwujud. Hal tersebut tercermin dari adanya kursi dan ruangan yang memadai. Selain itu, adanya perlengkapan komputer dan mesin cetak juga menjadi pendukung.

Masyarakat pengguna layanan administrasi yang ada di Desa Banjarbendo terdapat beberapa wilayah atau Dusun-Dusun yang termasuk Desa Banjarbendo yakni, Dusun Banjarbendo, Dusun Banjarpoh, Dusun Dukuh, Perumahan Taman Pinang Indah, Perumahan Pondok Mutiara, dan Perumahan Mutiara Regency. Pemerintah Desa Banjarbendo memiliki dua metode pelayanan untuk melayani masyarakat Dusun yang ada di desa tersebut yakni, pelayanan secara Offline atau tatap muka dan pelayanan secara Online yang melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) yang telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Adapun data terkait pengguna layanan administrasi pemerintah Desa Banjarbendo adalah sebagai berikut:



GAMBAR 1. PERBANDINGAN PENGGUNA LAYANAN ONLINE DAN OFFLINE TAHUN 2021 -2022 (MEI)

Berdasarkan kedua data tersebut dapat dilihat, bahwa: jumlah pelayanan offline atau datang langsung ke kantor desa lebih banyak dari pada secara daring atau online. Peningkatan jumlah pelayanan pada tahun 2021, dikarenakan adanya program sertifikat atau surat tanah dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Desa bertugas untuk mewadahi dan mendata. Jika dilihat dengan secara seksama pula, dapat kita lihat perbedaan jumlah pelayanan offline lebih banyak daripada pelayanan online. Berdasarkan dari observasi di lapangan, melalui wawancara dengan salah seorang warga Desa Banjarbendo yang beberapa hari lalu telah mengurus Surat Keterangan ternyata membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan berkas tersebut. Padahal pelayanan tersebut mustinya dapat diselesaikan dalam waktu satu hari kerja. Tetapi, menjadi lama karena ketidakhadiran perangkat ataupun kepala desa pada jam kerja. Kurang maksimalnya pelayanan administrasi kependudukan dalam pelayanan terhadap masyarakat desa. Padahal berdasarkan Surat Pemberitahuan Jam Kerja dari Camat Sidoarjo tanggal 01-12-2020 Nomor 065/225/438.7.1/2020 tentang Jam kerja ASN/ Non ASN/ Perangkat Desa adalah jam 07.30 – 16.00 WIB (Senin s.d Kamis) dan 07.30 – 14.30 (Jum’at).

Melihat hal tersebut dirasa perlu adanya upaya untuk melihat dan mendeskripsikan persoalan yang ada di Pemerintah Desa Banjarbendo Sidoarjo, dengan lebih detail memperhatikan kualitas pelayanan publik yang menurut Agus Dwiyanto (2006: 50) dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Akuntabilitas. Yang seharusnya jam kerja yang sesuai dengan SOP, peralatan pendukung pelayanan, dan kecakapan pemberi pelayanan menjadi faktor penting, malah keterbalikan 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 Banjarbendo Sidoarjo”.

Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kinerja Pemerintah Desa Banjarbendo Sidoarjo yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk lebih memperhatikan pelayanan publik.

II. 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 Banjarbendo Sidoarjo Pada penulisan ini penulis mengambil lokasi penulisan di Kantor Desa Banjarbendo Sidoarjo, selanjutnya focus dalam penelitian ini adalah membahas pencapaian kinerja pemerintah desa Banjarbendo dalam pelayanan administrasi kependudukan. Untuk menkaji kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, maka peneliti ini menggunakan indicator kinerja sesuai pendapat yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:50) yaitu: Produktifitas, Kualitas Layanan, dan Akuntabilitas.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan ini menggunakan teori Agus Dwiyanto (2006:50) yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, dan Akuntabilitas. Berikut penjelasan dari analisis pelayanan administrasi kependudukan dengan Teori Agus Dwiyanto (2006:50):

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.

No	Nama	Tingkat Pendidikan	Pengalaman Kerja
1	Sugeng Bahagia, SH	Sarjana Hukum (S1)	24 Tahun
2	Drs. Kusnadi	Administrasi Publik (S1)	13 Tahun
3	Wiwin Andayani	SLTA	24 Tahun
4	Khoirul Hayat	SLTA	13 Tahun
6	Yuli Firman Muntacho	Strata 1	9 Tahun
7	Hary Putra Wibowo, S. AP.	Administrasi Publik (S1)	5 Tahun
8	Siddha Tantri, SE.	Akutansi (S1)	5 Tahun
9	Khoirul Yahya, S. Kom.	Strata 1	2 Tahun
10	Muchammad Ilyas	SLTA	13 Tahun
11	Kasan Bisri	SLTA	13 Tahun
12	Revita Gita Pertiwi, S.E	Ekonomi (S1)	2 Tahun

Tabel 2. Data Aparat Desa Banjarbendo

Berdasarkan tabel 2 data aparat di Desa Banjarbendo dapat dilihat, bahwa didukung oleh 12 pegawai yang terbagi dalam 10 bidang 1 sekretaris. Sedangkan dari segi tingkat pendidikan terlihat bahwa sebagian besar pegawai yang berpendidikan sarjana berada pada strata 1, sedangkan hanya 4 pegawai yang berpendidikan SMA. Untuk itu dapat di artikan bahwa pegawai memiliki pengetahuan yang cukup dan dapat melakukan analisis ketika muncul masalah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka aparatur pelayanan di Desa Banjarbendo, masih kurang dalam kualifikasi dalam teknologi informasi yang memadai. Sehingga persoalan utamanya ialah peningkatan kemampuan dalam pengoperasian komputer dan keahlian teknis lainnya. Pelatihan pengoperasian komputer dianggap sebagai solusi awal.

Melalui pelatihan tersebut, dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai ketrampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin (Handoko:1994). Hanya sedikit yang mengikuti pelatihan dan pendidikan teknis sebagai solusi jangka pendek untuk meratakan kemampuan perangkat. Akibatnya, perangkat terjebak dalam pola pelayanan yang mengikuti praktik umum, tanpa upaya atau inovasi untuk melayani masyarakat dengan lebih baik. Selain itu, ada proses pembinaan dalam melakukan tugas sehari-hari, karena merupakan proses penyampaian pengetahuan melalui berbagi pengalaman dan membimbing karyawan baru. Pembinaan atau regenerasi yang berkelanjutan agar karyawan baru dapat belajar dalam bentuk on-the-job training. Contohnya adalah standarisasi layanan publik sebagai perangkat yang memenuhi syarat sesuai aturan baku. Hal ini menandakan Desa Banjarbendo belum memiliki standar kompetensi teknis maupun fungsional di bidang pengabdian masyarakat. Kami akan berusaha untuk meningkatkan kemampuan teknis kami berdasarkan kebiasaan peralatan terampil.

Setiap aparatur pelayanan harus memahami prinsip pokok dalam memberikan pelayanan, yaitu prinsip teknikalitas, sehingga setiap jenis pelayanan harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan (Islamy:2004). Upaya memenuhi prinsip profesionalisme masih menunjukkan kelemahan dalam menentukan standar minimal yang harus dicapai. Pendidikan dan pelatihan formal harus menjadi solusi standar untuk mengukur standar oleh sumber yang kompeten. Namun dalam pelaksanaannya, pelaksanaan pelayanan di desa Banjarbendo tidak didasarkan pada stabilitas standar sistem, prosedur dan alat pelayanan, melainkan pada aturan umum. Dampak yang ditimbulkan adalah ketidakpastian masyarakat yang dilayani. Subjektivitas perangkat mendominasi, memengaruhi layanan, menyebabkan kebingungan, dan merugikan masyarakat. Kondisi ini terjadi karena masyarakat tidak dapat menjadi pusat atau subjek orientasi dan menjadi objek yang diolok-olok atau diabaikan.

Pemberian tanggung jawab yang lebih besar diberikan kepada pegawai yang mempunyai kompetensi yang memadai. Petugas dengan kompetensi dapat memberikan pelayanan sesuai tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya. Pengembangan akuntabilitas dan responsibilitas sulit dilakukan pada pegawai yang tidak terlatih dan tidak terdidik (Islamy, 2004). Pembagian tanggung jawab yang lebih besar terhadap perangkat di Desa Banjarbendo tidak berdasarkan kompetensi karena standar ukuran dan kriteria tidak digunakan. Atribusi tanggung jawab tidak didasarkan pada profesionalisme, wawasan, atau tingkat pemikiran atau kinerja perangkat yang bersangkutan, tetapi pada kedekatan, kepercayaan, dan loyalitas yang dimiliki perangkat kepada pemimpinnya.

Kompetensi aparatur pelayanan di Desa Banjarbendo, seharusnya mengacu pada Peraturan Menteri Pelayanan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Standar pelayanan sekurang-kurangnya mencakup hal-hal sebagai berikut: Kompetensi orang yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan. Kompetensi harus ditentukan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Meningkatkan kemampuan perangkat terukur dan tepat sasaran yang dibutuhkan oleh kewajiban dan tanggung jawab organisasi pelayanan publik. Untuk itu, harus didukung dengan anggaran yang sesuai.

Peralatan dan infrastruktur layanan penting adalah komputer dan printer, yang persediaannya masih terbatas. Akuisisi komputer dan printer adalah tujuan yang ingin dicapai. Agar peralatan dapat berfungsi normal, kami akan melakukan perawatan rutin sesuai anggaran yang disediakan dan menjaganya tetap berfungsi normal.

Sarana dan prasarana masih terbatas karena penambahan peralatan belum terealisasi. Situasi ini tidak sejalan dengan prinsip pelayanan dalam Peraturan Menteri Pelayanan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait pemenuhan kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja yang sesuai dan alat bantu lainnya.

Oleh karena itu, pemenuhan dan penyediaan sarana dan prasarana diselaraskan dengan kemampuan anggaran sesuai urgensi sarana dan prasarana. Spesifikasi juga ditentukan berdasarkan kebutuhan dan kemampuan komputer yang diberikan. Akurasi, kecepatan penyelesaian dokumen, dan kualitas cetak ditentukan oleh kemampuan alat tersebut. Pemeliharaan peralatan dan infrastruktur didukung oleh penganggaran yang tepat, seperti penentuan masa manfaat peralatan dan penggantian peralatan. Perubahan alat disesuaikan dengan spesifikasi kebutuhan dan kualitas yang dihasilkan. Jenis tintanya juga dirancang untuk daya tahan tulisan jangka panjang. Komputer diharapkan dapat menunjang kesempurnaan pelayanan yang baik. Dan yang terpenting, internet yang layak tersedia karena banyak layanan dan laporan harus memanfaatkan peluang ini.

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*.

Lokasi Kantor Pemerintah Desa Banjarbendo Sidoarjo mudah dijangkau oleh yaitu di pinggir jalan provinsi, papan nama kantornya terbaca jelas. Meski tidak ada penunjuk arah menuju ruangan pelayanan, hanya ada kertas kecil di etalase depan dengan tulisan “Pelayanan KTP dan KK” di kanan dan “pelayanan akte kelahiran” di kiri. Namun secara umum menjangkau kantor pelayanan tidak terlalu sulit atau mudah. Uraian tersebut menunjukkan bahwa kriteria kesederhanaan terpenuhi, sehingga dapat dinyatakan “sederhana dan mudah”.

Biaya layanan yang ditetapkan tidak menjadi beban bagi masyarakat. Hampir setiap orang yang ditemui mengatakan tidak keberatan atau bahkan sangat senang bahwa pemerintah setempat menerbitkan akte kelahiran, KK dan KTP sehingga masyarakat tidak perlu membayar. Sementara untuk biaya dokumen lainnya masih dapat dikatakan wajar dan wajar. Kapasitas dan nilai yang berlaku untuk barang dan jasa diperhitungkan saat menentukan dan menetapkan tingkat retribusi layanan publik yang ditetapkan oleh peraturan daerah. Masyarakat tidak mengetahui standar tarif dokumentasi karena tidak ada rincian tarif layanan di loket atau papan informasi di lokasi layanan. Setelah pemohon memenuhi persyaratan, proses layanan relatif cepat. Namun, ada fitur yang nyaman bagi pelamar dari jauh. Pernyataan ini menunjukkan bahwa kecepatan proses penyelesaian adalah jumlah proses perbaikan yang menimbulkan kekhawatiran.

Pelayanan yang dilakukan Desa Banjarbendo sudah memenuhi kriteria sederhana, murah, cepat, akurat dan nyaman. Hal ini tercermin dari aspek kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat
2. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat secara teknis, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat responsif dan manusiawi
3. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan mendapatkan prioritas
4. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama
5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau mulai tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat
6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat
7. Daya Tanggap (Responsiveness) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dan membantu pelanggan dengan segera
8. Kepastian (Assurance) adalah tindakan dari pemberi pelayanan yang mampu menumbuhkan dan mendorong timbulnya rasa yakin dan percaya kepada pelanggan
9. Empati (Empathy) adalah keseriusan dan ketulusan dalam melayani pelanggan.

Penyedia jasa pengelolaan kependudukan harus terus berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin, baik dari segi fasilitas fisik maupun sikap perlengkapan yang menghadap ke masyarakat.

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 Banjarbendo. 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.

Keterbukaan pelayanan publik dari prosedur pelayanan yang diberikan berupa informasi bentuk kotak saran. Partisipasi langsung penting untuk memperkuat komunitas pengguna. Minimnya publikasi membuat masyarakat menjadi tergantung pada bantuan aparat, sehingga tidak berdaya dan bergantung serta dapat dijadikan acuan standar bagi masyarakat untuk mengkonsumsi layanan secara wajar. Ketidaktahuan masyarakat atau kemungkinan ketidaktahuan dapat dicirikan sebagai kesengajaan, mengakibatkan gangguan masyarakat, hilangnya fungsi kontrol masyarakat, dan ketidakstabilan layanan. Pegawai negeri yang dominan memberikan kesempatan untuk menyalahgunakan kekuasaan mereka untuk menghasilkan keuntungan dan dapat mengenakan pajak di luar kerangka peraturan yang berlaku untuk layanan yang diberikan kepada masyarakat. Secara tidak langsung berarti menghilangkan hak warga negara untuk mengadukan pelayanan yang buruk atau ketidakpuasan. Keadaan ini bertentangan dengan transparansi pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004, yaitu "Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alur (flow chart) yang dipampang di ruang pelayanan.

Kendala Yang Dihadapi

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. Padahal dukungan perangkat komputer sangat dibutuhkan untuk mempercepat penyelesaian pelayanan publik. Penataan ruang kantor hendaknya menciptakan rasa nyaman dalam bekerja untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja. Selain itu, publikasi Bagan Alur Pelayanan Kependudukan, serta transparansi biaya harus terpublikasi dan dilihat oleh masyarakat. Untuk menghindari kebingungan dan ketidakjelasan waktu pelayanan. Sehingga dapat mengurangi ketidak efektifan pelayanan. Karena masyarakat harus berkali-kali kembali untuk melengkapi dokumen atau menanyakan waktu penyelesaian.

Secara umum dapat dijelaskan bahwa kondisi suatu organisasi, baik atau buruknya sangat berhubungan erat dengan sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Dalam hal ini dapat ditunjukkan oleh kinerja birokrasinya. Karakteristik utama dari sumber daya aparatur yang ada adalah bagaimana mereka dapat menciptakan nilai tambah bagi organisasinya. Karena itu erat kaitannya dengan upaya organisasi tersebut dalam mengembangkan sumber daya yang ada.

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. Keterjangkauan tempat dan perbedaan status sosial bukan halangan, asas kesetaraan diwujudkan ketika menerima hak pelayanan, sehingga pelayanannya sama dan adil.

Keadaan heterogenitas dan pluralisme penduduk Kabupaten Sidoarjo dimana sebagian besar tingkat sosial ekonomi adalah penduduk yang berprofesi sebagai PNS, pekerja/pegawai swasta dan pengusaha. Bahwa konsultasi orang-orang yang mengatur dokumen dan bukti perumahan biasanya tidak mau repot dengan banyak prosedur dan mekanisme yang terlalu rumit dan panjang yang hanya menghambat aktivitas atau pekerjaan mereka. Selain itu, lingkungan sosial masyarakat yang beraneka ragam suku dan budaya membuat aparatur pelayanan pemerintah desa Banjarbendo Sidoarjo bersifat persuasif dan luwes terhadap masyarakat pengguna layanan.

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 membeberkan pelayanan pengurusan secara masal kepada masyarakat yang wilayahnya jauh dari kantor. Selain itu, terdapat kebutuhan pelayanan yang dapat dilakukan pada hari libur bagi masyarakat yang bekerja pada hari senin hingga jumat. Sedangkan pelayanan desa, tutup pada hari sabtu dan minggu. Selain itu, tidak semua masyarakat memiliki dokumen penunjang yang lengkap, sehingga menyulitkan perangkat untuk memberikan pelayanan yang cepat. Karena harus melakukan rantai pelayanan lain sebelum pengurusan dokumen yang sedang diminta masyarakat. Misalnya, ditemukan masyarakat yang tidak memiliki buku nikah, sebagai prasyarat pelayanan untuk pembuatan akta lahir anak yang baru lahir.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Kevin Maulana, Endang Larasati Universitas Diponegoro yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang" lokasi penelitian di kantor Kecamatan Klari.Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan observasi dan wawancara, Hasil wawancara kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Klari dinilai sudah cukup baik. Berdasarkan lima dimensi menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan yaitu : Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, Empathy, hanya beberapa indikator saia yang dinilai masih kurang.

Sedangkan penelitian ini dilakukan berlokasi di kantor pemerintah desa/ Balai desa Banjarbendo Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan observasi dan wawancara. Hasil wawancara pelayanan administrasi kependudukan di pemerintah desa Banjarbendo Sidoarjo dapat dinilai cukup baik. Berdasarkan teori Agus Dwiyanto (2006:50) yaitu : Produktifitas, Kualitas Layanan, Akuntabilitas.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari temuan tersebut, maka dapat digambarkan bahwa :

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 Banjarbendo menghapi 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 masayarakat 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.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-nya sehingga penulis mampu menyelesaikan artikel dengan judul Analisis Strategi Kebijakan Fungsional Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, cukup sulit bagi saya untuk menyelesaikan artikel ini. Oleh sebab itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hidayatulloh, M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan artikel.
2. Ibu Poppy Febriana, S.Sos, M.Med.Kom Dekan Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah memberikan izin penyelesaian artikel.
3. Ibu Lailul Mursyidah M.AP., Kepala Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan kesempatan dan dorongan untuk menyelesaikan artikel ini.
4. Bapak Sugeng Bahagia, SH., Selaku Kepala Desa Pemerintah Desa Banjarbendo Sidoarjo yang telah memberikan izin observasi dan penelitian dalam penyusunan artikel ini.
5. Bapak Hary Putra Wibowo, S. AP., Selaku Kasi Pelayanan Pemerintah Desa Banjarbendo Sidoarjo yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi informan.

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, Sjamsir 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.Cv* 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.

Conflict of interest Statement

This research was conducted without any commercial or financial relationship that could be construed as a potential conflict of interest