

KUALITAS PELAYANAN ADMINITRASI KEPENDUDUKAN DI DESA KEBOANSIKEP KECAMATAN GEDANGAN KABUPATEN SIDOARJO

Oleh :
Sendy Putri Surendry
(192020100016)

Dosen Pembimbing : Hendra Sukmana, S.AP., M.KP

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS BISNIS, HUKUM, DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO
JANUARI, 2023

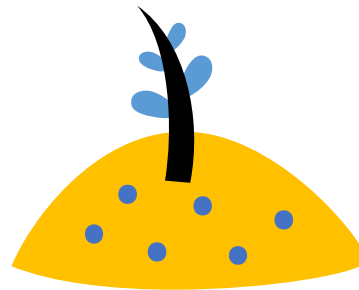
Pendahuluan

Pelayanan Publik

Tanggung jawab pemerintah yang wajib diterapkan oleh lembaga pemerintah tanpa terkecuali

Administrasi Kependudukan

Merupakan tahapan kegiatan terhadap pengaturan serta pembenahan dokumen maupun data melalui pengelolaan informasi serta hasil dari pelayanan



Kualitas Pelayanan

Dapat diukur melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatue Negara dan Refrmasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017

Pelayanan Administrasi Kependudukan Ds. Keboansikep

Ds. Keboansikep terletak di Kec. Gedangan, Kab. Sidoarjo yang menyediakan banyak pelayanan masyarakat, salah satunya dalam bidang administrasi kependudukan

Rumusan Masalah

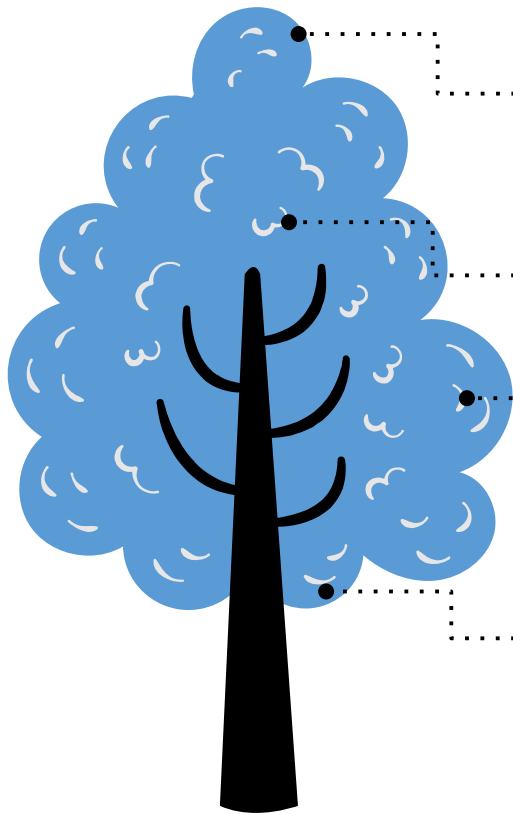


Masyarakat mendapatkan informasi terkait prosedur maupun persyaratan pelayanan melalui mulut ke mulut.

Tidak adanya media informasi dari pemerintah desa secara langsung kepada masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Banyaknya warga yang masih harus bolak – balik Balai Desa untuk menyakan sejauh mana proses pengurusan yang telah mereka lakukan.

Metode Penelitian



1.



Jenis Penelitian

Penelitian Kualitatif dengan Metode Deskriptif

2.



Fokus Penelitian

Diuraikan dengan menggunakan komponen-komponen yang dikemukakan oleh L.P. Sinambela (2006)

3.



Lokasi Penelitian

Desa Keboansikep, Kec. Gedangan, Kab. Sidoarjo

4.



Teknik Pengumpulan Data

- Wawancara
- Observasi
- Dokumentasi

Sumber Data

- Data Primer
- Data Sekunder

Hasil

TRANSPARASI



Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Keboansikep pemerintah desa menggunakan media informasi guna memudahkan warga dalam mengakses informasi. Untuk memberikan informasi secara mudah pemerintah Desa Keboansikep memiliki Sistem Informasi Desa (SID) berupa website yang dapat diakses secara umum oleh penduduk asli Desa Keboansikep maupun warga pendatang yang berdomisili di Desa Keboansikep.

AKUNTABILITAS



Dalam mewujudkan pelayanan yang baik dapat di dukung dengan adanya fasilitas pelayanan publik yang memadai. Berdasarkan gambar disamping dapat menjelaskan bahwa warga dapat lebih mudah untuk mengetahui informasi terkait sistem pelayanan yang ada di Desa Keboansikep. Namun, hasil penelitian yang ditinjau berdasarkan prinsip dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan dilihat dari aspek transparansi ditemukan bahwa pemerintah desa hanya menerima aspirasi melalui kegiatan musyawarah yang diadakan setiap satu tahun sekali sekaligus mengolah aspirasi berdasarkan skala prioritas yang kemudian akan diperbaiki ditahun selanjutnya tetapi hasil dan juga proses perbaikan dari hasil musyawarah tidak dipublikasikan secara transparan kepada warga.

KONDISIONAL

Dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Keboansikep menunjukkan bahwa memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik. Hal tersebut dapat ditinjau dari pelayanan pengurusan surat yang membutuhkan waktu kurang dari 1x24 jam dapat terselesaikan sesuai dengan kondisi penerima pelayanan. Sehingga warga Desa Keboansikep merasa terbantu atas pelayanan yang diberikan oleh aparat desa.

PARTISIPATIF

Dalam mewujudkan peran aktif masyarakat dalam membenahan Pelayanan yang ada di Kantor Desa Keboansikep pemerintah desa mengadakan MUSRENBANGDES (Musyawarah Rencana Pembangunan Desa) yang diadakan pada pertengahan tahun.

KESEIMBANGAN HAK DAN KEWAJIBAN

Sebagaimana keseimbangan dari hak dan kewajiban yang ada pada pemerintahan Desa Keboansikep telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh peraturan hukum dimana adanya persamaan hak dan kewajiban bagi seluruh warga yang hendak mengurus domisili. Bagi warga luar wilayah Desa Keboansikep yang hendak mengurus domisili mendapatkan hak dan kewajiban yang sama sebagaimana dengan warga asli Desa Keboansikep itu sendiri.

Pembahasan

Dalam aspek akuntabilitas dan Partisipatif, pemerintah Desa Keboansikep memberikan ruang secara terbuka untuk masyarakat dapat memberikan kritik dan saran melalui MUSREBANGDES yang diadakan satu tahun sekali, dimana dalam kegiatan ini aspirasi masyarakat ditampung dan diurutkan berdasarkan skala prioritas yang kemudian akan dijadikan acuan untuk pembangunan desa di tahun depan. Akan tetapi, dalam aspek transparansi belum sesuai karena hasil yang didapat dari kegiatan MUSREBANGDES tidak dipublikasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak mengetahui langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan untuk membantu dalam pembangunan desa di tahun depannya.

Temuan Penting

Dapat dipahami bahwa suatu institusi publik yang berorientasi pada pelayanan harus bersifat transparan. Dimana sangat penting bagi Pemerintah Desa untuk memberikan informasi terkait pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat desa dengan memberikan fasilitas-fasilitas penunjang yang dibutuhkan.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah serta mengembangkan ilmu pengetahuan dalam mendukung teori-teori yang telah ada sehubungan dengan masalah yang diteliti.
- b. Sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Sebagai dasar untuk mengadakan analisis lebih lanjut bagi peneliti lain yang relevan

Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak instansi, sebagai tolak ukur dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat dengan memaksimalkan kinerja pegawai, pengadaan fasilitas sarana prasarana serta kemudahan dalam layanan administrasi.
- b. Bagimahasiswa, dari hasil penelitian ini Kantor Kecamatan diharapkan dapat menambah pengetahuan tambahan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kinerja Pegawai.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai dasar kegiatan ilmiah untuk penelitian selanjutnya khususnya penelitian dibidang yang sama.

Referensi

1. Ahmad Kevin & Endang. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2).
2. L.P. Sinambela. (2006). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implentasi.
3. Permen No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Risna. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Kerintang Kabupaten Indragiri Hilir). *JOM FISIP*, 5(1).
5. Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2).
6. Susana, V. (2020). Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar. In UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 129-138. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
8. Tuakra, Y. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Inovasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pertanian, Merauke Papua. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 64-77. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4252>
9. Reni, M., Putera, R., & Koeswara, H. (2022). Medical Tourism Dalam Meningkatkan Pariwisata Yang Ada Di Sumatera Barat. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 78-87. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4076>
10. Christmas, R., Mite, E., Maturbongs, E., Laode, I., Saragih, D., & Laiyan, D. (2020). Transparency in Village Fund Financial Management. *Musamus Journal of Public Administration*, 2(2), 63-67. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v2i2.2802>

