

ILLON BARRETA  
ANORAGA\_192020100034\_ARTI  
KEL.docx  
*by*

---

**Submission date:** 16-Aug-2023 10:20AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2146458920

**File name:** ILLON BARRETA ANORAGA\_192020100034\_ARTIKEL.docx (186.62K)

**Word count:** 6925

**Character count:** 46991



## The Effectiveness Of Population Administration Services in Menanggal Village, Mojosari Sub-District, Mojokerto District [Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Menanggal Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto]

Illon Barreta Anoraga<sup>1)</sup>, LailulMursyidah<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email: [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)

**Abstract.** The aim of this research is to find out and analyze the effectiveness of the administrative services of the population in the village of Menanggal, Mojosari district of Mojokerto by using descriptive qualitative methods with an approach through observations and interviews as well as using primary and secondary data types. In this study, the author used purposive sampling techniques. The theory used in this study is the theory of effectiveness. The implementation of occupation administration services is not always going well, because there are some obstacles that hinder the implementation. One of the village governments that implemented the occupation administration service is the village government. In the village government the administrative service of the occupation has not been fully effective in this case is characterized by the process of long service time, lack of human resources, the lack of facilities and the majority of the village people as well as the people relocated from outside the village have not yet and do not know the process to manage the certificate of domicile to the village Government has not, because his socialization is said to be less than on the side of the villages government has declined. There are three indicators in this theory: goal achievement, integration and adaptation. On the target achievement indicator, the researchers found that the goal is achieved gradually. Then on the indicator of integration, the Government of the village of Menanggal, Mojosari district of Mojokerto has once done socialization to the villagers of the district, even though the burning was done once. As for the indicators of adaptation, both the resources of means and supplies have not met the necessary needs and there must be changes and developments in the administrative service of the population in the villages.

**Keywords -** Effectiveness, Public Service, Population Administration

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Menanggal Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan melalui observasi dan wawancara serta menggunakan jenis data primer dan sekunder. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik purposive sampling. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori efektivitas. Penerapan pelayanan administrasi kependudukan tidak selamanya berlangsung lancar, karena beberapa rintangan menghalangi pelaksanaan pelayanan tersebut. administrasi kependudukan. Satu dari pemerintah desa yang melaksanakan layanan administrasi kependudukan adalah pemerintah desa menanggal. Pada pemerintah desa menanggal pelayanan administrasi kependudukan sepenuhnya efektif dalam hal ini tergambar dari proses waktu pelayanan yang lama, kurangnya sumber daya manusia, kurangnya sarana prasarana serta kebanyakan masyarakat desa maupun masyarakat pindahan dari luar desa menanggal belum dan tidak tahu proses mengurus administrasi kependudukan pada pemerintah desa menanggal, karena sosialisasinya yang terbilang kurang dari pihak pemerintah desa menanggal. Terdapat tiga indikator dalam teori ini yakni pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Pada indikator pertama adalah pencapaian tujuan, penulis menemukan bahwa pencapaian tujuan dilakukan secara bertahap. Indikator kedua adalah integrasi, Pemerintah Desa Menanggal Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto sudah pernah melakukan sosialisasi kepada masyarakat desa menanggal, meskipun baru dilakukan satu kali. Indikator ketiga adalah adaptasi, baik sumber daya sarana dan prasarana belum sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan dan harus ada perubahan serta pengembangan dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa menanggal.

**Kata Kunci –** Efektivitas, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

### I. PENDAHULUAN

Dalam kerangka administrasi negara, pelayanan kepada publik menjadi fokus utama yang diwajibkan dalam penyediaan layanan, dengan tujuan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Pemerintah juga memiliki tanggung jawab signifikan dalam memberikan layanan publik yang unggul, termasuk dalam pengaturan dan berbagai jenis pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan perubahan zaman dan gaya

hidup yang semakin modern, perhatian publik terhadap kualitas pelayanan dari aparat pemerintah semakin meningkat, sementara masyarakat Indonesia semakin berkritik terhadap keinginan mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah. Pada era otonomi daerah seperti saat ini idealnya dibutuhkan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik untuk memperbaiki citra buruk pelayanan publik yang ada di Indonesia. Kebutuhan akan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, akuntabel dan transparan menjadi dasar dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah upaya pemanfaatan teknologi informasi yang diimplementasikan pada sistem pemerintahan yang berperan sebagai bentuk penyelenggaraan dan peningkatan pelayanan baik bagi masyarakat, instansi pemerintah maupun aparat sipil negara [1].

Hal tersebut menjadi kewajiban pemerintah untuk mewujudkannya “sebagaimana telah diamanatkan dalam “Undang-Undang Dasar 1945” guna memenuhi kebutuhan dasar dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Melalui Peraturan “Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi” Indonesia “Tahun 2010-2025” pemerintah berupaya merubah paradigma lama menuju paradigma baru dimana aparat dituntut memberikan pelayanan secara profesional. Pentingnya memberikan layanan yang berkualitas tinggi adalah untuk menjaga loyalitas pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas layanan yang superior akan menarik perhatian masyarakat. Pengelolaan layanan yang efektif akan memenuhi harapan masyarakat dalam hal kepuasan dan standar kualitas. Harapan ini berlaku untuk baik masyarakat maupun pemerintah, di mana keduanya diharapkan merasa puas dengan layanan yang diberikan dan diterima. Terdapat tuntutan akan pelayanan optimal dan tilik, lantaran masyarakat memiliki hak terhadap proses pelayanan publik yang baik. Keterkaitan langsung antara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima layanan tidak dapat diabaikan. [2] Dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik memang diperlukan keterlibatan dan komitmen serta kesadaran dari seluruh pihak yang terlibat baik dari pemerintah maupun masyarakat.

Efektivitas pelayanan kepada masyarakat menjadi perhatian bagi setiap lembaga Pemerintah Daerah. Peran serta aparat pemerintah daerah menjadi sorotan bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya [3]. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi dalam arti luas adalah proses rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang secara dinamis dalam kerjasama dengan pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang rasional, secara efektif dan efisien. Hal ini telah diatur Dalam Undang undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa : Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem, bagi Penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif Pemerintah dan pemerintah daerah [4]. Administrasi Kependudukan meliputi surat pengantar pembuatan E-Ktp, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan inti dari keberhasilan Sebuah entitas dalam pelaksanaan program atau aktivitas untuk mencapai tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan dalam mengelola dokumen dan informasi kependudukan melalui proses Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, dan administrasi kependudukan. [5]. Dampaknya berpengaruh terhadap layanan publik dan kemajuan sektor-sektor lain sesuai dengan anggaran, jangka waktu, dan tenaga kerja yang tersedia [6]. Efektivitas diukur dengan membandingkan target dengan hasil yang dicapai; jika tidak sesuai, maka efektivitasnya rendah. Hal ini melibatkan penggunaan sumber daya untuk menghasilkan barang atau jasa sesuai sasaran. Domisili, Surat Keterangan Pindah Domisili, Surat Keterangan Datang Domisili, Akta Kelahiran, Akta Kematian.[7].

Masyarakat tentunya membutuhkan pelayanan memiliki arti bahwa kehidupan masyarakat selalu terhubung dengan layanan, dan masyarakat juga berharap mendapat pelayanan yang baik dari pemerintah. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik [8].

Pemerintah Desa Menanggal merupakan sebagai pelayanan masyarakat yang memberikan Pelayanan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan. Pelayanan ini mencakup proses administratif yang sering dilakukan oleh masyarakat, seperti mengurus berbagai dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Pindah Domisili, Surat Keterangan Datang Domisili, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Namun, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Menanggal seringkali tidak memenuhi harapan masyarakat, serta masih ada masyarakat yang tidak memperdulikan peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila

1

masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan serta kesadaran dari masyarakat itu sendiri.

Pada tabel dibawah ini menjelaskan jumlah masyarakat desa menanggal yang sudah datang ke pemerintah desa menanggal untuk melapor ataupun mengurus administrasi kependudukan, sebagai berikut :

**Tabel 1.**  
Rekapitulasi Penggunaan Layanan Administrasi Kependudukan Pemerintah Desa Menanggal

No.	Tahun	Kartu Tanda Penduduk	Kartu Keluarga	Surat Keterangan Domisili	Surat Keterangan Pindah Domisili	Surat Keterangan Datang Domisili	Akta Kelahiran	Akta Kematian
1.	2021	1052	1037	325	300	217	1028	1041
2.	2022	1066	1041	339	319	229	1035	1051
3.	Per bulan Juni 2023	1078	1050	349	321	235	1042	1059

Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Menanggal (2023)

Jumlah penduduk desa Menanggal per bulan juni 2023 yaitu 5.110 jiwa, yang masih terdapat masalah dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Pemerintah Desa menanggal. Dalam kepengurusan KK ada masyarakat yang tidak segera melapor kepada pihak desa jika ada anggota keluarga yang keluar ataupun tambah jiwa. Kemudian untuk kepengurusan KTP Masyarakat desa menanggal cukup tertib untuk segera mengurus datang ke pemerintah desa menanggal. Untuk kepengurusan surat keterangan domisili masyarakat rata-rata digunakan untuk membuka akun di bank, mengurus pernikahan, mengajukan lamaran pekerjaan, mendaftar di sekolah, mengganti surat pindah, membuat akta kelahiran, mengajukan NPWP, dan mendapatkan bantuan dari pemerintah daerah. Untuk kepengurusan surat keterangan pindah domisili dan surat keterangan datang banyak masyarakat desa menanggal yang menganggap sepele administrasi kependudukan, sehingga sering terjadi beberapa masyarakat individu yang datang ke desa atau pergi meninggalkannya, tanpa memberikan laporan atau mengurus prosedur formal. ke pemerintah desa menanggal. Sedangkan fakta sesungguhnya dari tahun 2021 hingga per bulan juni 2023 banyak pembangunan perumahan dan kos-kosan baru di desa menanggal, penduduknya kebanyakan dari luar desa menanggal. Sedangkan untuk kepengurusan akta kelahiran dan akta kematian masih ada beberapa masyarakat yang tidak segera mengurus datang kepada pemerintah desa menanggal. Dalam hal ini menjadi faktor kendala ini mengakibatkan data penduduk di desa menjadi tidak tepat dan kurang efisien. Terkadang, penambahan anggota baru pada Kartu Keluarga (KK) tidak diinput oleh pihak desa karena kurangnya laporan dari masyarakat, yang pada akhirnya berdampak pada akurasi data populasi desa menanggal.

Diketahui dalam kepengurusan administrasi kependudukan banyak masyarakat desa yang belum mengetahui tentang kegunaan dan pentingnya administrasi kependudukan bagi kehidupan masyarakat desa menanggal. Masyarakat juga banyak yang tidak memahami cara pembuatannya baik itu prosedurnya atau persyaratan dalam mengurus administrasi kependudukan, karena kurangnya informasi dari pihak desa sehingga ada masyarakat yang berasal dari luar daerah yang masuk dan tinggal didesa tanpa tanda pengenalan. Selain itu beberapa masyarakat atau penduduk dari luar desa menanggal beranggapan tidak perlu mengurus administrasi kependudukan karena mereka berfikir hanya tinggal untuk sementara waktu dan tidak menetap. Namun, pada pelaksanaannya di lapangan, masih banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, seperti proses penyelesaian berkas yang memakan waktu yang signifikan dan kurangnya transparansi instansi dalam memberikan informasi mengenai layanan., kurangnya SDM aparatur desa menanggal, serta kurangnya sarana prasarana pada Pemerintah Desa Menanggal. Akibatnya, masyarakat merasa tidak puas dengan layanan yang tidak memenuhi harapan. Padahal dengan lengkapnya dan tertibnya masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan kepada pemerintah desa menanggal bisa memudahkan aparatur desa melakukan pencatatan jumlah dan informasi mengenai penduduk di wilayahnya. Dalam hal ini membuat pelayanan administrasi kependudukan menjadi tidak efektif.

Dalam proses penyusunan penelitian artikel ilmiah ini, maka peneliti perlu memberikan beberapa referensi penelitian terdahulu guna sebagai acuan dan pedoman dalam menyusun artikel ilmiah ini : Yang pertama ditulis oleh Agustina F dengan judul "Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tenggarong Seberang" Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengenali sejauh mana efektivitas layanan publik dalam aspek administrasi kependudukan di Kecamatan Tenggarong Seberang, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja layanan tersebut. Hasil temuan penelitian mengungkapkan bahwa pelaksanaan layanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Tenggarong Seberang masih belum mencapai tingkat optimal. Beberapa parameter, seperti prosedur, waktu, dan biaya, masih tidak sesuai dengan peraturan hukum yang

berlaku dan terdapat aduan dari masyarakat. Tampak bahwa prosedur yang harus diikuti masih kompleks dan memakan waktu, sementara adanya biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat pada saat pelayanan berlangsung, padahal pelayanan administrasi kependudukan seharusnya dilakukan tanpa biaya. [9].

Yang kedua ditulis oleh Sari R Luh pada tahun 2019 dengan judul "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana." Berdasarkan observasi pada tahap permulaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana, ditemukan tantangan ketika penduduk hendak mengurus dokumen administrasi kependudukan. Sejumlah warga menghadapi kesulitan karena belum memenuhi persyaratan yang diperlukan saat mengajukan layanan, termasuk permohonan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (eKTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan/Buku Nikah, dan juga akta kematian. Kurangnya informasi dari pihak dinas mengenai persyaratan yang diperlukan menyebabkan masalah ini. Hal ini menghambat proses pembuatan dokumen-dokumen tersebut dan berdampak pada kepuasan layanan masyarakat. Selain itu, ada masalah dalam penataan arsip di ruang layanan, dengan sistem kearsipan yang tidak teratur, menyebabkan kesulitan dalam pencarian dokumen dan memperlambat proses pelayanan. [10].

Yang ketiga ditulis oleh Mustofa pada tahun 2020 dengan judul "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Studi Layanan Kk, Ktp/E-Ktp Dan Akta Kelahiran Di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)" Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pelaksanaan pelayanan, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan peraturan yang berlaku. Beberapa indikator pelayanan, seperti kesederhanaan layanan untuk Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari, menunjukkan kualitas yang baik. Pelayanan publik di Kelurahan tersebut juga memiliki tingkat kejelasan yang baik, serta aspek keamanan dan kepastian hukum layanan KK, KTP, dan Akta Kelahiran sudah cukup memadai. Informasi mengenai layanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran tersedia dengan baik, dan pemahaman masyarakat mengenai layanan ini juga sangat positif. Biaya layanan (1) Dokumen KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran diberikan dengan biaya yang sangat terjangkau, yaitu Rp 0, dan prinsip pelayanan yang adil berhasil diimplementasikan dengan efektif. Target pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari juga telah dicapai secara memuaskan. (2) Faktor-faktor yang mendukung pelayanan melibatkan media, fasilitas, dan SDM berkualitas. Meskipun demikian, terdapat hambatan-hambatan seperti keterbatasan jumlah tenaga kerja, tingkat kesadaran masyarakat, dan kurangnya pemahaman tentang Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) dalam konteks pelayanan [11].

Yang keempat ditulis oleh Rahmasari F pada tahun 2022 dengan judul "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Telegram di Kota Bukit Tinggi" Penelitian ini bertujuan untuk memahami, menjelaskan, dan mengevaluasi efisiensi pelayanan menggunakan platform Telegram. Namun, dalam pelaksanaannya, teridentifikasi berbagai kendala atau rintangan, serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan melalui aplikasi Telegram di Kota Bukittinggi sudah berjalan dengan baik akan tetapi masih belum maksimal karena masih terhambat oleh beberapa faktor. Disebabkan ada beberapa hambatan Hal ini melibatkan kurangnya upaya sosialisasi yang telah diberikan kepada masyarakat, ketidakcukupan beberapa fasilitas yang diperlukan, minimnya kesadaran masyarakat dalam memahami program layanan menggunakan Aplikasi Telegram, serta faktor lain yang menghambat, seperti kekurangan inovasi dalam proses sosialisasi layanan melalui aplikasi Telegram. [12].

Yang kelima ditulis oleh Koli, A.R.A., & Firdausi, F pada tahun 2019 dengan judul "Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batu" berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan Pelayanan publik berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah berhasil berjalan dengan efektif, terlihat dari berbagai aspek seperti kemampuan petugas, biaya layanan, waktu penyelesaian, fasilitas fisik, prosedur, dan hasil layanan, serta indikator terkait. Temuan dari penelitian mengungkapkan adanya faktor-faktor yang mendukung dan menghambat di institusi tersebut. (1) Faktor yang mendukung melibatkan ketersediaan fasilitas yang memadai untuk mendukung pelayanan publik serta keberadaan tenaga kerja yang terampil dan berkompeten dalam bidangnya masing-masing. (2) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, hambatan terdiri dari gangguan pada jaringan server pusat SIAK yang sering terjadi, dan juga keterbatasan pasokan bahan material untuk pembuatan e-KTP [13].

Berdasarkan referensi pada penelitian terdahulu diatas, perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ialah penulis akan meneliti dan berfokus pada Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Menanggal. Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas dan faktor pendukung serta faktor penghambat dalam proses pelayanan. Teori yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah teori efektivitas menurut Richard M. Steers. Efektivitas ialah kegiatan yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana sebuah kelompok atau organisasi mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Dalam teori ini terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur sebuah efektivitas, indikator tersebut ialah 1) Pencapaian Tujuan: Pencapaian sasaran harus dilihat sebagai rangkaian langkah yang

menggambarkan proses. 2) Integrasi : Evaluasi kemampuan organisasi dalam menyelenggarakan proses sosialisasi, membangun kesepakatan bersama, dan berkomunikasi dengan berbagai organisasi lain. 3) Adaptasi : Kapabilitas organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitarnya. [14]. Apabila dihubungkan dengan permasalahan yang telah disebutkan maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Menanggal.

## II. METODE

Dalam penelitian terkait “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Menanggal Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto” ini merupakan penelitian deskriptif dengan jenis data kualitatif. Dengan penelitian kualitatif deskriptif, penulis bermaksud untuk mengetahui dan menganalisis secara terperinci serta mendalam efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di desa menanggal. Lokasi dari penelitian ini ialah di Pemerintah Desa Menanggal Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis ialah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer yang mana penulis melakukan wawancara langsung dengan informan yakni 1) Kades. 2) Key informan : Kasie Pelayanan. 3) 2 Masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan desa menanggal. Dan untuk melengkapi hasil dari penelitian tersebut, penulis juga menggunakan data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen yang tersedia seperti Administrasi Kependudukan. Fokus dalam penelitian ini ialah berhubungan dengan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Menanggal, sedangkan fokus indikator pada penelitian ini adalah indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas sebuah program menurut Richard M. Steers yang berisi variabel pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan memilih informan dengan berlandaskan pada penilaian atas karakteristik sampel yang dibutuhkan dan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini. Sedangkan untuk teknik analisis data hasil penelitian berpedoman pada model analisis data dari Miles dan Huberman, Setelah data dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah menganalisisnya melalui langkah-langkah berikut : 1) Reduksi data adalah proses dimana data yang diperoleh dari penelitian lapangan dipilih, difokuskan, diabstraksi, dan diubah agar menjadi lebih terkelola. 2) Penyajian data melibatkan pengumpulan informasi yang terstruktur, yang membuka peluang untuk mengambil kesimpulan. Awalnya, dalam data kualitatif, penyajian dilakukan melalui narasi teks, namun sekarang semakin banyak digunakan penyajian data kualitatif dengan bantuan grafik, bagan, atau matriks. 3) Penarikan kesimpulan adalah aktivitas untuk menyimpulkan data sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan. [15].

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Saat ini, pelayanan publik telah menjadi kebutuhan masyarakat yang tidak terhindarkan. Setiap lembaga pemerintah perlu berupaya untuk memperbaiki pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat saat mereka memanfaatkan berbagai jenis layanan. Salah satu contoh nyata dari jenis pelayanan publik ini adalah administrasi kependudukan. Dalam konteks administrasi di negara, peranan sistem administrasi sangat penting dalam menggerakkan roda pemerintahan dan pembangunan. Khususnya dalam hal administrasi yang berkaitan dengan data penduduk, hal ini dikenal sebagai administrasi kependudukan yang berperan sebagai penyelenggaran.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran dan target yang telah ditetapkan tergantung pada sejauh mana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dapat dicapai. oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Pendapat tentang efektivitas dikemukakan juga oleh Richard M. Steers yang mengatakan bahwa : “Makin rasional suatu organisasi, makin besar upayanya pada kegiatan yang mengarah ke tujuan. Makin besar kemajuan yang diperoleh ke arah tujuan, organisasi makin efektif pula. Efektivitas dipandang sebagai tujuan akhir organisasi” (1977:2).

Penerapan pelayanan administrasi kependudukan tidak selalu berjalan lancar, karena terdapat beberapa tantangan yang menghalangi pelaksanaan layanan administrasi kependudukan. Salah satu pemerintah desa yang menerapkan pelayanan administrasi kependudukan adalah pemerintah desa menanggal. Pada pemerintah desa menanggal pelayanan administrasi kependudukan belum mencapai tingkat efektivitas yang optimal, hal ini tercermin dari proses waktu pelayanan yang lama, kurangnya sumber daya manusia, kurangnya sarana prasarana serta kebanyakan masyarakat desa maupun masyarakat pindahan dari luar desa menanggal belum dan tidak tahu proses mengurus administrasi kependudukan pada pemerintah desa menanggal, karena kurangnya upaya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah desa menanggal.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi, dokumentasi dan wawancara langsung dengan informan yakni : Kades, Kasie Pelayanan, serta 2 Masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan desa menanggal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di desa menanggal

kecamatan mojosari kabupaten mojokerto dengan berdasarkan efektivitas program menurut Richard M. Steers dengan beberapa indikator yakni a) Pencapaian Tujuan, b) Integrasi, dan 3) Adaptasi :

### Pencapaian Tujuan

Menurut Richard M. Steers, Pencapaian tujuan Merupakan suatu proses bahwa usaha mencapai tujuan keseluruhan harus dianggap sebagai suatu proses. Untuk memastikan pencapaian tujuan akhir yang lebih dapat diandalkan, diperlukan pendekatan berkelanjutan, baik dalam bentuk membagi pencapaian menjadi tahapan-tahapan atau dalam pengaturan waktu. Pencapaian tujuan melibatkan beberapa faktor, termasuk periode waktu dan sasaran yang menjadi target. (Richard M Steers) [16]. Dalam tinjauan pencapaian tujuan, dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan Pemerintah Desa Menanggal dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Adapun tujuan dari pelayanan administrasi kependudukan pada pemerintah desa menanggal ialah mempermudah masyarakatnya untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Pemerintah Desa Menanggal memiliki tujuan dan sasaran, yang merupakan implementasi dari misi yang dicapai dengan mempertimbangkan sumber daya manusia dan kemampuan yang dimiliki serta faktor - faktor yang memengaruhi keberhasilan dalam pencapaiannya. Pada realisasinya berdasarkan Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pemerintahan Desa Menanggal adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.**  
Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pemerintah Desa Menanggal

No	Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan	Tahun 2021		Tahun 2022	
		Jumlah Orang	Realisasi	Jumlah Orang	Realisasi
1	E-KTP	93	87,79%	97	89,57%
2	Kartu Keluarga	86	80,57%	97	87,57%
3	Surat Keterangan Domisili	89	79,93%	89	83,49%
4	Surat Keterangan Pindah Domisili	87	73,97%	81	79,51%
5	Surat Keterangan Datang Domisili	87	79,33%	85	79,35%
6	Akta Kelahiran	96	87,35%	91	89,51%
7	Akta Kematian	81	77,67%	86	73,66%

Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Menanggal (2022)

Berdasarkan dari data tabel diatas, mengenai Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pemerintah Desa Menanggal terkait penduduk yang memiliki dokumen kependudukan belum bisa dikatakan akurat dan efisien. Seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa masyarakat desa menanggal masih banyak yang belum mengurus administrasi kependudukan kepada pihak pemerintah desa menanggal. Dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat desa menanggal yang akurat dan efektif belum dapat diwujudkan. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui segi waktu proses pelayanan dan kesadaran masyarakat desa menanggal itu sendiri. Waktu proses pelaksanaan pelayanan Adalah aspek kapan pelayanan diberikan dan seberapa cepatnya pelayanan diberikan oleh penyedia layanan. Meskipun, cara orang mengukur sejauh mana pelayanan dianggap tepat atau cepat bisa berbeda antara individu satu dan individu lainnya. [17].

Hasil wawancara langsung yang dilakukan penulis kepada masyarakat desa menanggal selaku pengguna layanan administrasi kependudukan pada pemerintah desa menanggal, berikut hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat desa menanggal yaitu Bapak Kasan, menuturkan bahwa :

*“ Dilihat dari disiplin waktu kerja aparatur desa menanggal sudah sesuai dengan jam kerja kantor, namun proses pelayanan yang dilakukan tidak sesuai atau tidak tepat waktu. Untuk waktu proses pelayanan sebenarnya dapat langsung selesai hari itu juga, namun pada saat proses pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat terbilang cukup memakan waktu, karena yang melayani hanya sedikit jadi membuat prosesnya lama ”. (Wawancara tanggal 14 Mei 2023)*

Kemudian untuk hasil wawancara dengan masyarakat desa menanggal yang termasuk masyarakat pindahan dari luar desa menanggal yaitu Ibu Suwanti, menuturkan bahwa :

*“ Untuk mengurus administrasi kependudukan ini saya beranggapan bahwa jika diperlukan saja baru datang ke desa untuk mengurus, karena malas jika harus menunggu proses pelayanannya yang lama. kemudian jika hanya tinggal untuk sementara dan tidak menetap untuk apa mengurus dan saya juga tidak mengetahui prosedur mengurus yang benar pada pihak desa ”. (Wawancara tanggal 13 Mei 2023)*

Hal inilah yang membuat masyarakat atau warga baru pindahan/keluar dari desa menanggal enggan untuk mengurus administrasi kependudukan pada pemerintah desa menanggal. Dalam tiga tahun terakhir ini, dimulai dari tahun 2021 hingga 2023 perbulan juni. Banyak pembangunan perumahan baru dan kos-kos an baru, sehingga banyak masyarakat pindahan dan datang dari pihak luar maupun dalam desa. Namun kebanyakan masyarakat tidak mengurus administrasi kependudukan.

Berikut merupakan hasil wawancara langsung yang dilakukan penulis kepada Kasie Pelayanan di Pemerintah Desa Menanggal yaitu Ibu Lilik, menuturkan bahwa

*“ Banyak masyarakat yang belum mengetahui pentingnya mengurus administrasi kependudukan dan banyak masyarakat yang keluar masuk serta tinggal sementara tetapi tidak mengurus administrasi kependudukan pada pihak desa, padahal didalam administrasi kependudukan banyak dokumen yang penting. Hal ini membuat data kependudukan desa menanggal tidak sesuai atau akurat setiap tahunnya, padahal pihak desa sendiri sudah pernah melakukan sosialisasi terhadap masyarakat desa menanggal ”. (Wawancara tanggal 16 Mei 2023)*

Namun meskipun demikian, seperti yang telah disebutkan diatas bahwa untuk mewujudkan sebuah tujuan akhir yang pasti, dibutuhkan sebuah pentahapan baik dalam artian pentahapan bagi pencapaian setiap bagian maupun pentahapan dari tiap periodisasi. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan Kepala Desa Menanggal.

Hasil wawancara langsung yang dilakukan penulis kepada Kepala Desa di Pemerintah Desa Menanggal yaitu Bapak Irfan, menuturkan bahwa :

*“Tujuan dari pelayanan administrasi kependudukan yakni untuk melayani masyarakat desa menanggal belum dapat dikatakan efektif dan efisien karena belum dapat terwujud. Untuk mencapai tujuan , periodisasi perubahan akan terus dilakukan hingga nantinya dapat terwujud dan terbentuk pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat desa menanggal yang baik, efektif dan efisien ”. (Wawancara tanggal 16 Mei 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa banyak masyarakat yang enggan untuk datang kepada pemerintah desa menanggal, untuk mengurus administrasi kependudukan. Baik masyarakat desa menanggal maupun masyarakat dari luar desa menanggal yang datang ataupun pindah, dikarenakan proses waktu pengerjaan pelayanan kepada masyarakat desa menanggal. Banyak masyarakat yang mengeluh bahwa pada saat mengurus administrasi kependudukan harus menunggu dengan kurun waktu yang lumayan lama. Selain itu masyarakat menganggap sepele dalam kepengurusan administrasi kependudukan pada pemerintah desa menanggal, karena banyak yang hanya tinggal untuk sementara waktu dan tidak menetap serta jika ada perubahan data banyak masyarakat yang tidak segera mengurus kepada pihak desa. Dalam hal ini dikarenakan masyarakat berfikir untuk mengurus administrasi kependudukan pada saat dibutuhkan saja. Namun meskipun demikian kepala desa menanggal berusaha untuk tetap melakukan perubahan agar pelayanan administrasi kependudukan pada pemerintah desa menanggal dapat terwujud sesuai dengan tujuan.

Data lapangan menunjukkan bahwa terdapat kesamaan dalam penelitian Mustofa (2020) yang menyatakan bahwa tidak seluruhnya tujuan dari program atau kebijakan yang dijalankan dapat dicapai. Pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan menyebutkan bahwa tujuan dari program yakni untuk memenuhi kebutuhan masyarakat belum dapat tercapai dikarenakan unit usaha yang dijalankan oleh pihak terkait tersebut belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat. pencapaian tujuan dalam segi melayani masyarakat dapat diwujudkan dengan dijalankannya program-program pelayanan yang baik dan memberikan dampak yang cukup positif agar tujuan yang telah ditentukan dapat dicapai lebih maksimal.

## Integrasi

Menurut Richard M. Steers, Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus ditengah masyarakat dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi [18]. Indikator integrasi ini berkaitan dengan kegiatan sosialisasi yang dilakukan di lapangan. Sosialisasi memiliki peran yang cukup penting dalam mewujudkan keberhasilan dari program atau kebijakan yang sedang dilaksanakan. Begitu pula dengan pelayanan administrasi kependudukan di desa menanggal, sosialisasi memegang peranan penting untuk keberhasilan dari sistem informasi tersebut. Sosialisasi program merupakan suatu cara untuk mengenalkan sebuah program agar informasi, tata cara serta pelaksanaan dari program tersebut dapat tersampaikan kepada masyarakat [19]. Pihak yang memiliki wewenang untuk memberikan sosialisasi ialah Pemerintah Desa Menanggal. Hasil wawancara langsung yang dilakukan penulis kepada Kepala Desa di Pemerintah Desa Menanggal yaitu Bapak Irfan, menuturkan bahwa :

*“ Untuk kegiatan sosialisasi kita sudah pernah melakukan satu kali, dengan peserta Kasi Pelayanan dan masyarakat desa menanggal ”. (Wawancara tanggal 16 Mei 2023)*

**Gambar 1.**  
Sosialisasi Administrasi Kependudukan



Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Menanggal

Pemerintah Desa Menanggal sudah pernah melakukan kegiatan sosialisasi dan menjelaskan pentingnya administrasi kependudukan bagi masyarakat desa menanggal. Dalam kegiatan sosialisasi yang sudah pernah dilakukan ini, Kasi Pelayanan juga memberikan penjelasan. Hasil wawancara langsung yang dilakukan penulis kepada Kasie Pelayanan selaku petugas dari Pemerintah Desa Menanggal yaitu Ibu Lilik, menuturkan bahwa :

*“ Pada saat dilakukannya sosialisasi juga sudah dijelaskan prosedur dan persyaratan apa saja yang harus dibawa pada saat mengurus administrasi kependudukan pada pemerintah desa menanggal, kami juga sudah menyampaikan hal tersebut kepada masing-masing ketua RT dan RW setempat. Namun meskipun demikian ternyata masyarakat desa menanggal masih banyak yang tidak menghiraukan terutama masyarakat yang datang dari luar desa menanggal dan masyarakat yang tidak mengurus dokumen perubahan data diri”. (Wawancara tanggal 16 Mei 2023)*

Namun masih banyak masyarakat pindahan atau datang dari luar maupun dalam desa menanggal yang tidak datang untuk mengurus administrasi kependudukan perubahan data diri pada pemerintah desa menanggal. Masyarakat yang berasal dari luar desa menanggal beranggapan bahwa menyampaikan informasi perubahan data diri kepada pihak desa hanya pada saat sedang dibutuhkan saja, serta masyarakat beranggapan tidak perlu mengurus jika hanya tinggal untuk sementara. Hasil wawancara langsung yang dilakukan penulis kepada masyarakat pindahan dari luar desa menanggal yaitu Bapak Kasan, menuturkan bahwa :

*“ Dengan melapor kepada pihak ketua RT sudah cukup tidak perlu sampai ke pihak desa, karena hanya tinggal untuk sementara tidak menetap, biar nanti pada saat mau pindah lagi tidak perlu repot-repot mengurus lagi, jadi laporan ke ketua RT sudah cukup ”.*(Wawancara tanggal 13/5/2023)

Dari pihak ketua RT sendiri pun sering tidak dilakukan penerangan terhadap masyarakat yang menyepelekan pentingnya administrasi kependudukan. Padahal melalui sosialisasi yang sudah pernah dilakukan disampaikan bahwa administrasi kependudukan merupakan dokumen yang penting, namun dianggap hal yang sepele.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa meskipun sosialisasi sudah dilakukan, namun sosialisasi bagi para pengguna pelayanan administrasi kependudukan di desa menanggal kurang dilakukan. Dalam sosialisasi ini pemerintah desa menanggal perlu menegaskan kembali bahwa administrasi kependudukan merupakan dokumen yang penting dan tidak dapat dianggap hal yang sepele. Dan perlu dilakukan sosialisasi secara rutin dan berkala agar masyarakat desa menanggal mengetahui tentang penting dan prosedur pengurusan administrasi kependudukan ini. kegiatan sosialisasi ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya ialah dengan melalui acara rapat dan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan seperti yang telah dilakukan oleh Pemerintah Desa Menanggal untuk memaksimalkan penerapan pelayanan administrasi kependudukan di desa menanggal.

Sosialisasi memudahkan masyarakat untuk mengetahui tentang pelayanan administrasi kependudukan karena bertatapans secara langsung sehingga prosedur dalam mengurus administrasi kependudukan dapat dipahami. Selain itu pemerintah desa menanggal hanya menyampaikan secara langsung tidak ada melalui media sosial dan brosur yang menarik agar masyarakat tertarik untuk membaca informasi yang disampaikan dari pihak desa kepada masyarakat. Perlu dilakukan pemberitahuan melalui surat edaran kepada setiap RT agar disebarluaskan kepada masyarakat yang ada dalam RT tersebut. Agar masyarakat mau mengurus perubahan data diri pada pemerintah desa menanggal. Dalam hal ini juga diperlukan kesadaran dari masyarakat itu sendiri terhadap pentingnya mengurus dokumen data diri pada pemerintah desa menanggal.

Data dilapangan menunjukkan bahwa terdapat kesamaan dalam penelitian Rahmasari F (2022) yang menyatakan bahwa tidak semua pelaksana program atau kebijakan berhasil dalam menjalankan sosialisasi, terdapat pula pelaksana yang belum maksimal dalam melakukan sosialisasi dikarenakan para sasaran program tersebut belum seluruhnya memahami akan kehadiran dari program tersebut.

### **Adaptasi**

Menurut Richard M. Steers, Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja [20]. Dalam tinjauan adaptasi, dilihat dari kemampuan Pemerintah Desa Menanggal dalam menyesuaikan diri dengan perubahan layanan yang terjadi. Sehingga, dapat diketahui sejauh mana kemampuan Pemerintah Desa Menanggal mempertahankan atau meningkatkan kemampuannya serta memanfaatkan sarana dan prasarana meskipun dihadapkan dengan perubahan layanan. Adaptasi yang dimaksud ialah terkait penyesuaian yang berwujud kesiapan para petugas atau aparatur pemerintah desa menanggal serta sarana prasarana yang menunjang dalam efektivitas pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil wawancara langsung yang dilakukan penulis kepada Kepala Desa Menanggal selaku pimpinan dari pemerintah desa menanggal yaitu Bapak Irfan, menuturkan bahwa :

*“ Para sumber daya manusia yang menjadi petugas pelayanan administrasi kependudukan sudah dipilih berdasarkan latar belakang pendidikan dan kemampuan mereka sehingga mereka dapat beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang terjadi disetiap perodesasi pembaharuan yang terjadi dalam pelayanan publik yang telah dilakukan oleh petugas atau aparatur Pemerintah Desa Menanggal Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto ”.*(Wawancara tanggal 16/5/2023)

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian pada indikator adaptasi menunjukkan bahwa sumber daya manusia atau aparatur di Pemerintahan Desa Menanggal mampu mengoperasikan dan memberikan pelayanan yang baik. Untuk mencapai efektivitas pelayanan publik yang optimal, diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang

memiliki kualitas yang tinggi. SDM yang mengemban tugas-tugas administratif, termasuk pelayanan publik, memainkan peran kunci dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Oleh karena itu, keberhasilan administrasi kependudukan akan segera terwujud dengan adanya SDM yang berkualitas [21]. Sumber daya manusia memiliki peranan yang cukup penting dalam keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan [22]. Capaian tersebut tidak terlepas dari penataan atau penugasan setiap individu yang berkompeten pada bidangnya. Sumber daya manusia yang tidak mampu mengoperasikan teknologi tentu saja akan menghambat proses pelayanan. Meskipun dalam segi kualitas SDM sudah cukup bagus namun dalam segi jumlah SDM, Pemerintah Desa Menanggal masih kurang.

Hasil wawancara langsung yang dilakukan penulis kepada Kasie Pelayanan selaku petugas pelayanan dari Pemerintah Desa Menanggal yaitu Ibu Lilik, menuturkan bahwa :

*“ Untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya masyarakat dalam mengurus surat keterangan domisili di Pemerintah Desa Menanggal, harus didukung dengan jumlah yang memadai. Jumlah SDM di Pemerintah Desa Menanggal masih kurang sehingga menyebabkan sedikit lama proses pelayanan yang terjadi. Hal tersebut dikarenakan oleh rasio jumlah pemohon yang masuk tidak seimbang dengan petugas yang ada ”.*(Wawancara tanggal 16 Mei 2023)

Kemudian ditambahkan lagi dengan Kasie Pelayanan selaku petugas pelayanan dari Pemerintah Desa Menanggal yaitu Ibu Lilik, menuturkan bahwa :

*“ Di Pemerintah Desa Menanggal untuk kasi pelayanan hanya ada 2 orang saja, dalam hal ini membuat kami kasi pelayanan sering kuwalahan dalam hal melayani masyarakat, apalagi jika yang datang seperti orang yang sudah sepuh harus lebih ekstra sabar dan telaten dalam melayani. Dalam segi jumlah personil aparatur Pemerintah Desa Menanggal perlu ditambah lagi ”.*(Wawancara tanggal 16 Mei 2023)

Sedangkan untuk menunjang pencapaian tujuan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Menanggal, dapat dilihat <sup>10</sup> sarana prasarana yang belum memadai. Sarana dan prasarana adalah peralatan dan fasilitas pendukung guna menunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana [23]. Upaya Pemerintah Desa Menanggal dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya masyarakat yang ingin mengurus surat keterangan domisili di Pemerintah Desa Menanggal Didukung oleh fasilitas yang memenuhi standar, termasuk dua komputer dengan spesifikasi modern, satu mesin pencetak, infrastruktur jaringan, serta akses internet yang cepat. Kemudian dalam hal prasarana untuk ruangan kepala desa sudah dipasang AC, namun untuk ruangan pelayanan belum dipasang AC, kemudian tempat parkir untuk masyarakat yang datang pada pemerintah desa menanggal untuk mengurus kepentingan dokumen administrasi kependudukan, serta ruang tunggu untuk mengantri dalam mengurus kepentingan administrasi kependudukan pada pemerintah desa menanggal. Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh Pemerintah Desa Menanggal belum mampu beradaptasi dengan kebutuhan di lapangan.

Data lapangan menunjukkan bahwa terdapat kesamaan dalam penelitian Firdausi F (2019) bahwa indikator adaptasi terdiri dari kemampuan sarana dan prasarana, dan sebagai upaya peningkatan potensi sumber daya manusia diperlukan kegiatan bimbingan teknis, sosialisasi dan studi banding untuk memaksimalkan pelaksanaan program yang sedang dilaksanakan. Dalam adaptasi diperlukan beberapa kriteria dalam pengadaan serta pengisian tenaga kerja guna mendapatkan tenaga kerja yang sesuai dengan keahlian dan dapat beradaptasi dengan tuntutan zaman. Dalam hal pelayanan diperlukan dukungan dari tenaga kerja berkualitas tinggi. Kualitas yang unggul dari sumber daya manusia akan memiliki dampak yang signifikan pada layanan kepada masyarakat. Para petugas harus memiliki pemahaman mendalam terhadap etika pelayanan serta kemahiran dalam penerapan teknologi informatika.

9

## VII. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada indikator pada pengukuran Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dapat dilihat dari pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi dalam implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Pertama, pada indikator Pencapaian

tujuan, sejauh ini diketahui tujuan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat desa menanggal yang akurat dan efektif belum dapat terwujud. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui segi waktu dalam proses pelayanan dan kesadaran masyarakat desa menanggal itu sendiri. Mengenai Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Kependudukan terkait penduduk yang memiliki dokumen kependudukan dan perubahan data diri belum bisa dikatakan akurat dan efisien. Masyarakat desa menanggal masih banyak yang belum mengurus administrasi kependudukan kepada pihak pemerintah desa menanggal. Dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat desa menanggal yang akurat dan efektif belum dapat diwujudkan. Untuk mencapai tujuan, periodisasi perubahan akan terus dilakukan hingga nantinya dapat terwujud dan terbentuk pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat desa menanggal yang baik, efektif dan efisien.

Kedua, pada indikator Integrasi, Pemerintah Desa Menanggal Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto sudah pernah dilakukan sosialisasi satu kali meskipun belum dilakukan secara rutin dan berkala kepada masyarakat desa menanggal. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan sangat jarang sekali, sebenarnya dalam sosialisasi kepengurusan administrasi kependudukan ini pihak desa sudah menyampaikan kepada masing-masing ketua RT dan RW, namun dalam hal ini banyak masyarakat yang beranggapan bahwa tidak perlu datang ke Pemerintah desa menanggal untuk mengurus administrasi kependudukan karena hanya tinggal untuk sementara waktu saja dan mengurus jika dokumen administrasi kependudukan sudah diperlukan. Padahal administrasi kependudukan merupakan dokumen yang penting dan masyarakat wajib mengurus kepada pemerintah desa jika ada perubahan data diri. Ketiga, pada indikator Adaptasi, pada indikator ini dinilai belum efektif dikarenakan sumber daya manusia atau aparatur pemerintah desa menanggal yang melayani masyarakat desa menanggal belum sesuai dengan kualifikasi yang diperlukan dan untuk sarana prasarana belum cukup memadai, dan perlu dilakukan pembaharuan sesuai dengan zaman.

Dengan adanya kekurangan dalam efektivitas terhadap pelayanan administrasi kependudukan di desa menanggal maka dalam proses pelaksanaan pelayanan Diperlukan pengawasan terhadap aktivitas dan tindakan yang dijalankan oleh penyedia pelayanan kepada masyarakat, guna meningkatkan efisiensi dan memastikan kelancaran pelayanan. Pelayanan publik juga harus memiliki pendekatan unik dalam menilai efektivitas pelayanan, termasuk aspek kualitas seperti kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, serta kepedulian dari petugas pelayanan. Melalui penyediaan pelayanan yang baik oleh staf, masyarakat tidak lagi akan merasa terganggu oleh keterlambatan pelayanan. Masyarakat akan mengalami kenyamanan dalam setiap tahap pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji dan syukur saya junjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah Nya kepada penulis, yang telah memberikan Nikmat yang tak terhingga berupa nikmat iman, islam dan sehat sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini berupa Karya Tulis Ilmiah. Berkat Do'a serta dukungan dari berbagai pihak terutama Do'a restu dari Kedua orang tua penulis yang selalu dan tak henti-henti mendoakan, memberikan dukungan sehingga peneliti bisa sampai pada titik ini dan tahap ini menuntaskan pendidikan hingga Sarjana dan mampu mengerjakan karya Ilmiah ini dengan baik. Peneliti menyadari Karya Ilmiah ini masih belum sempurna dan tidak luput dari kekurangan. Sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan kedepannya. Demikian ucapan terimakasih yang ingin disampaikan peneliti. Semoga Karya Ilmiah ini bisa memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin ya Rabbal alamin.

### REFERENSI

- [1] Nopiasari and B. Setiawati, "EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR DESA BANGKIRAYEN KECAMATAN AWANG KABUPATEN BARITO TIMUR," vol. 4, no. 2, pp. 1801–1814, 2021.
- [2] N. Handayani, D. R. Nurmayanti, and R. Nugroho, "Jurnal kebijakan pemerintahan," *J. Kebijakan. Pemerintah.*, vol. 4, no. 1, pp. 32–40, 2021.
- [3] P. R. Indonesia, *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2006 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN*. 2013.
- [4] A. R. SARI, "EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN BUNUT KABUPATEN SANGGAU," *CENDEKIA J. Ilmu Pengetah.*, vol. 2, no. 1, pp. 65–75, 2022.
- [5] L. I. Harany, S. Muchsin, and A. Z. Abidin, "IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINOYO (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang)," *J. Respon Publik*, vol. 13, no. 5, pp. 95–100, 2019.

- [6] R. Yunita, "STUDI TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA BUKIT MAKMUR KECAMATAN KALIORANG KABUPATEN KUTAI TIMUR," *PeJournal Pemerintah. Integr.*, vol. 5, no. 3, pp. 378–389, 2017.
- [7] B. MOI, "EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI DESA BUMIAJI KOTA BATU," 2022.
- [8] M. P. A. N. D. R. B. R. Indonesia, *PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK*, 2017.
- [9] F. Agustina, "EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG," *eJournal Ilmu Pemerintah.*, vol. 4, no. 4, pp. 1–7, 2016.
- [10] L. R. Sari and I. N. M. Suryana, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember," *SINTESA J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit.*, vol. 10, no. 2, pp. 83–89, 2019.
- [11] M. F. Mustofa, "EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK (Studi Pelayanan KK, KTP/E-KTP dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)," 2020.
- [12] F. Rahmasari, "EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI TELEGRAM DI KOTA BUKITTINGGI".
- [13] A. R. A. Koli and F. Firdausi, "EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KEPENDUDUKAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN," *JISIP J. Ilmu Sos. dan Ilmu Politik*, vol. 8, no. 4, pp. 200–205, 2019.
- [14] N. A. N. PRATAMA, "EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1)," 2020.
- [15] S. F. Syah, "EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MASYARAKAT DESA DAN KELURAHAN (PADMA) DALAM PERWUJUDAN GOOD GOVERNANCE (STUDI DI DESA SAMBIREJO KECAMATAN PLUPUH KABUPATEN SRAGEN)," 2018.
- [16] K. BARIA, "EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU MACCA DI KECAMATAN LALABATA KABUPATEN SOPPENG," 2019.
- [17] D. A. Damayanti, N. Y. Yuningsih, and I. Akbar, "EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI MASA PERALIHAN LAYANAN TAHUN 2021 DI KOTA BANDUNG," *J. Adm. Pemerintah. (JANITRA)*, vol. 2, pp. 323–337, 2022.
- [18] P. D. P. Wijaya, "EFEKTIVITAS SIMPEG ONLINE (SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN) DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KOTA MALANG," 2019.
- [19] Jaya, "ANALYSIS OF DEIXIS IN BUGINESE LANGUAGE OF SEGERI DIALECT: STORY OF LA PESOK SIBAWA LA BUTA," *TOLIS Ilm. J. Penelit.*, vol. 1, no. 2, pp. 124–129, 2019.
- [20] C. N. Sari, M. Heriyanto, and Z. Rusli, "EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT BERBASIS RUKUN WARGA," *J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 15, no. 1, pp. 135–141, 2018.
- [21] H. HERMAWAN, "EFEKTIVITAS PENARIKAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN OLEH PERANGKAT DESA DI DESA PANGANDARAN KECAMATAN PENGANDARAN KABUPATEN PANGANDARAN," pp. 150–167.
- [22] D. R. Setyowati, Anton, and U. Radiyah, "Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Kalimantan Wetan Purbalingga Berbasis Online," *Informatics J.*, vol. 4, no. 1, pp. 10–17, 2019.
- [23] W. Japami, "EFEKTIVITAS PELAYANAN KELILING ONLINE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH DATAR," *Jmiap (jurnal ilmu Adm. publik)*, vol. 2, no. 1, pp. 75–85, 2019.

ORIGINALITY REPORT

---

17%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

---

PRIMARY SOURCES

---

1	Submitted to Universitas Samudra Student Paper	9%
2	riset.unisma.ac.id Internet Source	1%
3	jurnalp4i.com Internet Source	1%
4	setda.bekasikota.go.id Internet Source	1%
5	repository.unisma.ac.id Internet Source	1%
6	jurnal.stiatabalong.ac.id Internet Source	1%
7	archive.umsida.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	1%
9	docplayer.info Internet Source	1%

---

10

repository.ub.ac.id

Internet Source

1 %

---

11

rinjani.unitri.ac.id

Internet Source

1 %

---

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      < 1%

Exclude bibliography      On