

Performance of Population Administration Services in Sumokembangsri Village, Balongbendo District, Sidoarjo Regency [Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sumokembangsri Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo]

Iis Dwi Arizqi Penulis¹⁾, Isna Fitria Agustina^{*2)}

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

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

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

Abstract. This study aims to analyze the performance of population administration services in Sumokembangsri Village, Balongbendo District, Sidoarjo Regency. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The technique of determining informants using purposive sampling, informants in this study were the Head of Service, Village Head, and the community. The data analysis model used in this study is the interactive model of Miles and Huberman, namely data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the quality and quantity of population administration services show satisfactory performance, because village officials have attempted to provide services according to procedures and meet community needs. However, obstacles are still found such as the uneven distribution of workload and low public literacy levels are major obstacles. Service timeliness generally meets standards, although some documents still experience delays. Service effectiveness is relatively high, reflected in the ability of officers to utilize available facilities and infrastructure. However, officer independence remains focused on specific individuals. Overall, service performance can be assessed as good, but improvements are needed in employee competency, infrastructure strengthening, and inter-agency coordination to create more effective, efficient, and equitable services..

Keywords - Apparatus Performance - Public Services - Population Administration - Village

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sumokembangsri, Kecamatan Balongbendo, Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, informan dalam penelitian ini ialah Kasi Pelayanan, Kepala Desa, dan Masyarakat. Model analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah model interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kualitas dan kuantitas pelayanan administrasi kependudukan mencerminkan kinerja yang memadai, sebab aparatur desa telah berusaha menyediakan pelayanan sesuai dengan prosedur dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Walaupun begitu, terdapat hambatan seperti distribusi beban kerja yang belum optimal dan keterbatasan literasi masyarakat. Ketepatan waktu, sebagian besar sudah sesuai standar, namun beberapa dokumen masih mengalami keterlambatan. Efektivitas pelayanan telah berjalan dengan tingkat keberhasilan yang relatif tinggi, tercermin dari kemampuan aparatur dalam memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia. Sementara pada aspek kemandirian aparatur masih terpusat pada individu tertentu. Secara keseluruhan, kinerja pelayanan dapat dinilai berjalan dengan baik, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek kompetensi aparatur, penguatan infrastruktur, dan koordinasi lintas instansi guna menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan merata.

Kata Kunci - Kinerja Aparatur, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Desa

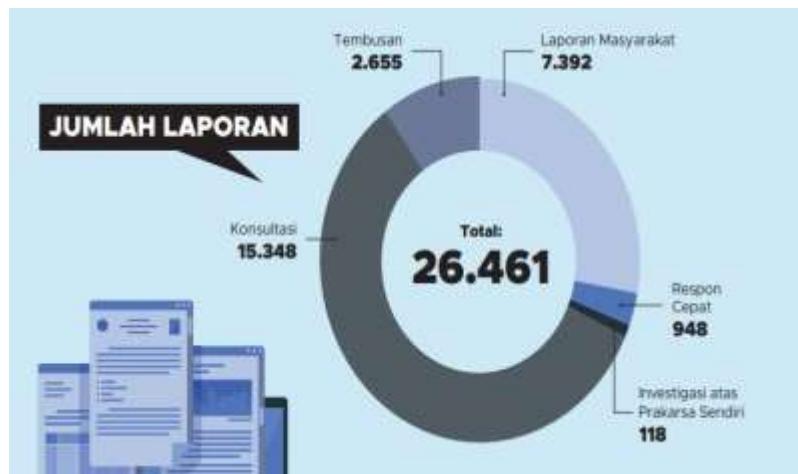
I. PENDAHULUAN

Pada hakikatnya, setiap manusia selalu membutuhkan pelayanan, dapat diungkapkan bahwa pelayanan merupakan salah satu kebutuhan mendasar yang tak mampu dipisahkan dari kehidupan manusia. Tiap masa, masyarakat terus berupaya meminta pelayanan yang berkualitas dari pemerintah untuk mencukupi kebutuhan dan hak-hak mereka. Namun dalam kenyataannya harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan sering kali tidak sejalan dengan realita yang ada. Pelayanan publik kerap kali dianggap masih berbelit-belit, lambat, dan memerlukan durasi yang cukup panjang, sehingga menimbulkan ketidakpuasan di

kalangan masyarakat[1]. Situasi ini mengindikasikan adanya tantangan signifikan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang responsif dan selaras dengan harapan masyarakat. [2].

Pelayanan publik menjadi salah satu aspek esensial dalam koneksi antara masyarakat dan pemerintah. Dalam rutinitas harian, masyarakat amat mengandalkan akses terhadap pelayanan yang cepat, adil, dan transparan, karena hal tersebut merupakan bentuk konkret dari hak-hak dasar sebagai warga negara[3]. Tidak hanya sebatas pada pemenuhan prosedur administratif, pelayanan publik juga mencerminkan kualitas hubungan sosial antara pemerintah dan warganya[4]. Sayangnya, di banyak tempat, pelayanan publik masih menjadi isu yang rumit dan belum tertangani secara optimal. Keluhan masyarakat terkait prosedur yang berbelit-belit, waktu tunggu yang lama, hingga kurangnya informasi yang jelas masih sering ditemukan, baik di tingkat pusat, daerah, maupun desa. Padahal, seiring berkembangnya demokrasi dan keterbukaan informasi, rakyat kini lebih kritis dan menuntut pelayanan yang tidak hanya cepat tetapi juga empatik dan solutif. Situasi ini memperlihatkan bahwa pelayanan publik bukan hanya sekadar soal penyediaan dokumen atau jasa, tetapi menyangkut dimensi kepercayaan, kepuasan, dan legitimasi sosial terhadap pemerintah. Oleh karena itu, untuk memahami kualitas pelayanan publik secara utuh, kita perlu melihat lebih jauh bukan hanya dari informasi statistik atau target prosedural, tetapi juga dari pengalaman, persepsi, dan realitas yang dialami rakyat secara langsung dalam proses pelayanan tersebut[5].

Keluhan masyarakat mengenai maladministrasi merupakan salah satu instrumen utama untuk menilai mutu penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui mekanisme pengaduan yang disediakan, masyarakat memiliki kesempatan untuk menyampaikan keluhan, kritik, atau laporan ketika mengalami ketidaksesuaian prosedur, keterlambatan, penyalahgunaan kewenangan, atau penyimpangan lain dalam pelayanan administrasi. Mekanisme ini juga mencerminkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pemerintahan agar tetap transparan, akuntabel, dan juga berfokus pada kepentingan publik. Oleh karena itu, analisis data pengaduan masyarakat menjadi krusial untuk memberikan gambaran aktual tentang kondisi pelayanan administrasi publik di lapangan. Untuk memperjelas hal tersebut, berikut disajikan data mengenai jumlah laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan administrasi publik.



Gambar 1. Proses Pengaduan Masyarakat Terkait Maladministrasi dalam Pelayanan Administrasi Publik, Tahun 2023.

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2023

Fenomena buruknya pelayanan publik tidak hanya terjadi di wilayah tertentu, tetapi bersifat sistemik dan nasional. Laporan tahunan dari Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023 memperkuat hal ini. Lembaga tersebut mencatat telah menangani sebanyak 26.461 kasus, yang terdiri dari 7.392 laporan masyarakat, 15.348 konsultasi, 2.655 tembusan, dan 948 tanggapan cepat[6]. Informasi tersebut mendemonstrasikan bahwa pelayanan publik masih jauh dari harapan masyarakat, terutama dalam hal kecepatan, kejelasan prosedur, dan keadilan pelayanan. Jumlah laporan yang tinggi juga menunjukkan tingginya tingkat partisipasi rakyat dalam menyuarakan keluhan mereka, sekaligus menjadi indikator bahwa masih terdapat ketimpangan antara regulasi yang berlaku dengan implementasi di lapangan. Tingginya angka pengaduan yang masuk juga mencerminkan bahwa akar persoalan pelayanan publik bukan semata karena kurangnya sumber daya, tetapi juga karena kelemahan dalam manajemen, sikap aparatur, dan sistem pengawasan yang belum efektif. Oleh karena itu, sebelum membicarakan peran spesifik pemerintah desa

dalam pelayanan, penting untuk memahami terlebih dahulu bahwa masalah pelayanan publik di Indonesia merupakan fenomena makro yang menjalar hingga ke tingkat pemerintahan terkecil sekalipun. Dalam konteks inilah, studi pada level desa menjadi relevan untuk menggambarkan bagaimana pelayanan publik dijalankan secara aktual di tengah keterbatasan dan kompleksitas lokal.

Pelayanan publik menurut Moenir (2015: 26), merupakan aktivitas yang dieksekusi oleh personal atau grup dengan mengaplikasikan komponen mekanisme, prosedur, dan teknik spesifik untuk memenuhi kebutuhan orang lain sejalan dengan hak mereka[7]. Hakikatnya pelayanan publik merupakan penyediaan pelayanan yang optimal terhadap rakyat sebagai tanggung jawab birokrat pemerintah sebagai abdi masyarakat[8]. Sedangkan pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dipahami sebagai suatu deretan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan yang selaras dengan ketentuan per Undang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan birokrasi yang disajikan oleh penyelenggara pelayanan publik[9]. Maka, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan perfoma organisasi[10].

Kinerja merupakan output yang dihasilkan oleh karyawan. Menurut Noor, kinerja merupakan catatan mengenai dampak dari karir atau aktivitas selama periode tertentu terhadap tujuan organisasi, yang bisa diukur dengan standar, sasaran ataupun kemampuan prestasi yang dicapai perorangan dalam elemen yang resmi untuk karier yang bersangkutan[11]. Sedangkan kinerja menurut Mangkunegara (2005), merupakan karyawan dapat memproduksi prestasi yang optimal sesuai amanah yang diserahkan oleh institusi[12]. Dapat disimpulkan sesungguhnya kinerja individu adalah suatu capaian dari aktivitasnya yang optimal baik dari segi mutu maupun jumlah dalam periode spesifik berlandaskan amanah yang telah diserahkan. Kinerja ialah capaian akhir dari usaha seseorang atau kelompok yang cocok dengan potensinya untuk merampungkan sebuah aktivitas yang telah diagendakan. Pegawai perlu mengembangkan tugas secara efektif untuk meningkatkan perfoma mereka. Sampai dimana prestasi seorang karyawan bisa diamati dan dievaluasi dalam pelayanan administratif yang sudah dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan[13]. Dengan demikian, kinerja tidak hanya dipahami sebagai capaian individu atau organisasi, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan publik yang optimal, terutama pada layanan administrasi kependudukan yang sangat dibutuhkan masyarakat.

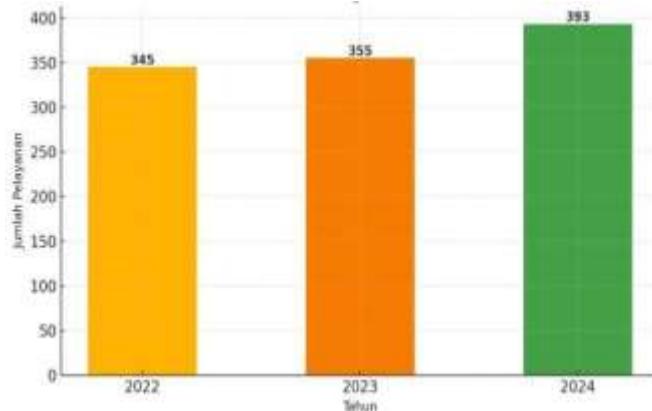
Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling krusial bagi masyarakat adalah layanan administrasi kependudukan. Dokumen-dokumen contohnya Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta lahir, surat kematian, sampai dokumen keterangan domisili memiliki peran vital dalam berbagai aktivitas sosial[14]. Dokumen tersebut bukan hanya berfungsi sebagai identitas hukum, tetapi juga menjadi syarat administratif untuk mengakses layanan publik lainnya seperti edukasi, kesehatan, bantuan sosial, dan karir. Oleh karena itu, ketersediaan dan kemudahan akses terhadap layanan administrasi kependudukan menjadi indikator penting dari kualitas penyelenggaraan pemerintahan, terutama di tingkat desa. Pemerintah desa memiliki posisi strategis karena menjadi unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat. Dalam praktiknya, aparatur desa menjadi aktor utama yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Hal ini sejalan dengan dasar hukum penyelenggaraan, yaitu Undang-Undang Tahun 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan serta Permendagri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Tata Usaha Pemerintahan Desa yang menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa[15]. Oleh karena itu, peran aparatur desa dalam menyelenggarakan pelayanan tata usaha kependudukan perlu dikaji lebih dalam, bukan semata-mata dari aspek tata cara, melainkan pula dari perspektif relasi sosial dan pengalaman rakyat[16].

Desa Sumokembangsri, Kecamatan Balongbendo, Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu wilayah yang menghadapi tantangan nyata dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun regulasi serta pedoman teknis telah ditetapkan melalui peraturan perundang-undangan, praktik implementasi di tingkat desa belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan yang ideal. Hal ini dapat terlihat dari meningkatnya jumlah permohonan layanan administrasi kependudukan setiap tahun, mulai dari pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, hingga dokumen kependudukan lainnya. Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sumokembangsri menunjukkan dinamika yang cukup signifikan. Peningkatan permintaan tersebut tidak hanya menunjukkan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi, tetapi juga menimbulkan beban tambahan bagi aparatur desa dalam menjaga efektivitas dan ketepatan waktu pelayanan. Selain itu, peningkatan tersebut mencerminkan upaya pemerintah desa dalam memperbaiki sistem tata kelola pelayanan publik, baik melalui peningkatan kapasitas aparatur, penyederhanaan prosedur, maupun pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung proses administrasi agar lebih cepat dan efisien. Namun demikian, meskipun kinerja aparatur desa telah berupaya menyesuaikan, keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta prosedur yang belum sepenuhnya optimal masih kerap menimbulkan hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Oleh sebab itu, penting untuk mengetahui sejauh mana kapasitas aparatur desa mampu mengimbangi kenaikan jumlah pelayanan administrasi kependudukan tersebut. Untuk memperjelas kondisi tersebut, berikut disajikan grafik

yang menunjukkan total kenaikan jumlah pelayanan administrasi kependudukan selama periode Tahun 2022 – 2024 berdasarkan data yang dihimpun dari Pemerintah Desa Sumokembangsri.

Grafik 1. Total Kenaikan Jumlah Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2022-2024



Sumber : Pemerintah Desa Sumokembangsri diolah Penulis, 2025

Berdasarkan Grafik di atas, terlihat bahwa jumlah pelayanan administrasi kependudukan mengalami peningkatan secara konsisten dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, total pelayanan tercatat sebanyak 345 permohonan, kemudian meningkat menjadi 355 permohonan pada tahun 2023, dan kembali mengalami lonjakan yang cukup signifikan menjadi 393 permohonan pada tahun 2024. Kenaikan tersebut mengindikasikan adanya peningkatan partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, serta dokumen administratif lainnya.

Tingginya kebutuhan pelayanan kependudukan di Desa Sumokembangsri ternyata belum sepenuhnya diiringi oleh peningkatan kualitas layanan yang memadai. Berbagai permasalahan masih muncul, seperti keterlambatan penyelesaian dokumen, minimnya pemahaman masyarakat mengenai alur prosedur dan persyaratan administrasi, hingga kurang optimalnya sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan. Situasi ini berimplikasi pada munculnya ketidakpuasan masyarakat karena pelayanan yang diberikan belum konsisten memenuhi harapan, baik dari segi ketepatan waktu, keakuratan data, maupun kemudahan akses. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara aturan normatif yang sudah ditetapkan dengan realitas implementasi di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang lebih komprehensif terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa dengan menggunakan indikator kinerja yang tepat untuk menilai efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut.

Untuk menganalisis level ketercapaian kinerja karyawan berdasarkan indikator kinerja dari P. Robbins (2006:260) ada lima dimensi yang dipakai Pertama Kualitas, kualitas kerja dinilai dari perspektif pegawai terhadap mutu karier yang sudah dicapai serta kelengkapan pekerjaan dan kapasitas pegawai[17]. Kedua Kuantitas, adalah total yang diciptakan dalam pengertian seperti total satuan, total rotasi aktivitas yang telah dituntaskan. Ketiga Ketepatan Waktu, adalah level aktivitas yang mesti dituntaskan pada periode yang telah ditentukan, yang dinilai dari seberapa selaras hasil keluaran dengan limit waktu yang ada untuk tugas-tugas berikutnya. Keempat Efektivitas, yaitu derajat pemanfaatan aset organisasi yang merupakan usaha untuk mengoptimalkan output dari setiap bagian dengan memaksimalkan energi, dana, teknologi, dan material mentah yang digunakan. Kelima Kemandirian, yaitu sejauh mana seorang pegawai dapat mempengaruhi kemampuannya dalam menjalankan tugas dan pekerjaan[18].

Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan faktanya masih menuai banyak permasalahan. Riset ini diperkuat oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian pertama yang dilaksanakan oleh Luahambowo dan Indrus (2025) berjudul "Pengaruh Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Di Kantor Desa Saeru Melayu". Hasil riset ini memperlihatkan bahwa lemahnya disiplin kerja aparatur terutama terkait kehadiran, ketepatan waktu, dan tanggung jawab berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang diterima masyarakat [19]. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Dinillah dan Rodiyah (2024) dengan judul " Performance of Village Officials in Population Administration Services in Watesari Village: Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Watesari ". Hasil riset tersebut memperlihatkan bahwa pada indikator kualitas, pelayanan yang diterima warga sering menemukan prosedur dan langkah yang diberikan aparatur desa masih susah diakses, prosedur yang berbelit-belit, serta biaya yang tidak jelas [20]. Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Debyla Salshalina Ardi & Isna Fitria Agustina (2024) yang berjudul

"Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan". Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja staf secara keseluruhan telah mencapai tingkat optimal yang memadai. Meskipun demikian, tantangan masih ditemukan dalam pemahaman masyarakat terhadap sistem online, serta masih ditemukan beberapa pegawai yang kurang disiplin[21]. Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Ridwan Syam et al. (2023) dengan judul "Kesiapan dan Kendala Transformasi Birokrasi Digital di Pedesaan" . hasil riset tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dan kesehatan di desa tersebut telah berada pada tahap adaptasi menuju sistem digital. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, seperti belum optimalnya jaringan internet, keterbatasan anggaran desa untuk sarana digital, serta masih rendahnya kimpotensi digital aparatur maupun masyarakat[22]

Permasalahan kinerja yang diuraikan pada penelitian sebelumnya menekankan pada suatu prosedur dan aksi layanan yang telah disajikan perangkat desa masih sukar dijangkau, sedangkan permasalahan Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sumokembangsri Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo terkait rendahnya disiplin dalam penyelesaian waktu pelayanan administrasi kependudukan, dimana pengurusan Surat Permohonan Kartu Keluarga (KK) dan Permohonan Pindah yang seharusnya 1 hari jadi namun pada realita nya menunggu hingga 3 hari, serta tidak semua pegawai bisa melayani masyarakat, sehingga seringkali masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan kurang efektif dan efisien karena lamanya pelayanan dalam pengurusan dokumen.

Berdasarkan pendahuluan diatas dapat diketahui masih ditemukannya hambatan di bidang pelayanan administrasi. Dari data diatas informasi yang ditampilkan mendemonstrasikan tentang waktu penyelesaian administrasi kependudukan yang tidak sesuai SOP. Dari latar belakang yang telah diuraikan, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengkaji mengenai "Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sumokembangsri Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo". Studi ini perlu dilaksanakan sebab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan masih belum optimal, yang kemudian menimbulkan terlambatnya proses penyelesaian administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan memahami bagaimana kinerja pegawai Kantor Desa Sumokembangsri dalam menyediakan layanan administratif terhadap masyarakat.

II. METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermakna memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah[23]. Penelitian dengan metode deskriptif ialah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, factual dan akurat dengan apa adanya. Teknik kualitatif dimanfaatkan untuk mengumpulkan informasi yang cocok dengan kondisi aktual di lapangan[24]. Lokasi penelitian ini berada di Desa Sumokembangsri Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. Lokasi ini dipilih karena memiliki keterkaitan langsung dengan objek riset, sehingga dapat mendukung pengumpulan data yang sesuai untuk mencapai tujuan penelitian. Fokus penelitian ini yakni untuk menganalisis dan memahami Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sumokembangsri Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo, sehingga dapat memberikan gambaran nyata mengenai kinerja pemerintah desa dalam melaksanakan tugas pelayanan public di bidang administrasi kependudukan. Sumber data pada riset ini diperoleh dari data primer dimana penulis melakukan wawancara langsung dengan informan dan data sekunder yang diperoleh berdasarkan informasi informasi yang ada. Informan pada penelitian ini ialah Kepala Desa, Kasi Pelayanan, dan Masyarakat yang mengurus dokumen di Kantor Desa Sumokembangsri. Dalam pemilihan informan, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini meliputi observasi lapangan, wawancara serta dokumentasi. Teknik analisis data yang dipakai adalah model Interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari empat tahap, yaitu : (1) Pengumpulan Data, merupakan proses penghimpunan informasi yang memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis serta pengambilan keputusan yang tepat. (2) Reduksi Data, dilakukan dengan cara menyaring, memusatkan perhatian, menyederhanakan, serta mengorganisasi data mentah yang diperoleh selama penelitian di lapangan yang bertujuan untuk menajamkan fokus penelitian dan mengeliminasi informasi yang tidak relevan. (3) Penyajian Data, merujuk pada penyusunan informasi dalam bentuk naratif atau deksriptif yang sistematis, logis, dan mudah dipahami. Informasi yang disajikan berasal dari hasil reduksi data yang telah dikelompokkan. dan (4) Penarikan Kesimpulan, yaitu merumuskan temuan dari data yang telah dianalisis dan diverifikasi. Dengan metode penelitian yang komprehensif, diharapkan dapat menghasilkan gambaran yang jelas tentang kinerja pelayanan administrasi kependudukan di desa Sumokembangsri Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo[25].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diperoleh dari berbagai sumber terkait, peneliti kemudian melakukan kajian dengan judul Kinerja Administrasi Kependudukan Di Desa Sumokembangsri Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini, kinerja dinilai dengan mengacu pada teori P. Robbins (2006) yang menekankan lima indikator, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian [17].

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas, kualitas kerja dinilai dari perspektif pegawai terhadap mutu karier yang sudah dicapai serta kelengkapan pekerjaan dan kapasitas pegawai. Evaluasi kualitas kerja aparatur desa secara umum bergantung pada efektivitas dan efisiensi pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan. Kualitas pekerjaan mencakup mutu yang dihasilkan oleh karyawan dengan melibatkan penilaian terhadap penyelesaian pekerjaan.

Mutu pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sumokembangsri dapat dinilai dari tingkat ketelitian dan juga kedisiplinan aparatur dalam memberikan pelayanan. Aparatur desa menunjukkan komitmen tinggi terhadap kualitas pelayanan dengan memastikan setiap proses administrasi sesuai dengan prosedur operasional standar. Selain itu evaluasi rutin menjadi bentuk upaya untuk menjaga konsisten pelayanan agar tetap berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat. Kepala Desa menyampaikan bahwa evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala, baik oleh desa maupun kecamatan. Evaluasi internal dilaksanakan melalui rapat koordinasi bulanan untuk menilai sejauh mana pelayanan telah sesuai dengan target dan ketentuan yang berlaku. Sementara itu, pihak kecamatan melakukan monitoring setiap tiga bulan sekali guna memastikan tidak adanya penyimpangan prosedural dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa. Dalam wawancara Kepala Desa menyatakan bahwa :

“Kalau evaluasi dari desa sendiri mungkin tiap saat pasti ada evaluasi serta biasanya tiap 1 bulan sekali diadakan rapat koordinasi, tetapi kalau dari kecamatan itu biasanya ada evaluasi/monev secara 3 bulan sekali untuk memeriksa kualitas pelayanan di desa.”

Kepala desa juga mengatakan bahwa : *“Kami selalu menekankan kepada seluruh perangkat desa, terutama bagian pelayanan agar melayani masyarakat dengan professional. Bukan hanya cepat, tetapi juga harus akurat dan transparan. Kami sering melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan, misalnya dengan meninjau langsung proses di loket dan menerima masukan warga.”*

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya sinergi antara pemerintah desa dengan kecamatan dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Dengan adanya pengawasan dan koordinasi yang rutin, aparatur desa terdorong untuk meningkatkan profesionalisme, memperbaiki kekurangan dan menjaga mutu pelayanan.

Diketahui bahwa jenis layanan administrasi kependudukan yang tersedia di Desa Sumokembangsri cukup beragam. Jenis layanan tersebut antara lain : pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah Datang/Keluar dll. Kasi Pelayanan menekankan pentingnya ketelitian dalam proses pelayanan. Beliau menyampaikan bahwa sebelum masyarakat menerima dokumen kependudukan, pihak desa selalu memastikan bahwa seluruh berkas yang diajukan telah lengkap dan sesuai dengan ketentuan. Menurutnya, pemeriksaan kelengkapan berkas merupakan hal yang krusial untuk mencegah kesalahan administrasi dan mempercepat proses penerbitan dokumen.

Dalam wawancara Kasi Pelayanan mengatakan bahwa : *“Biasanya waktu ada warga yang mengurus surat KK, KTP atau surat keterangan lainnya, saya selalu memastikan dan memeriksa ulang berkas yang dibawa masyarakat agar tidak ada kekeliruan. Jika ada yang kurang lengkap, kami bantu arahkan supaya dilengkapi terlebih dahulu agar tidak bolak-balik. Dengan begitu pelayanan bisa berjalan cepat dan tidak menimbulkan kesalahan. Terus saya juga meminta warga mengecek kembali surat yang saya buatkan supaya tidak terjadi kesalahan data”*. Namun demikian, masih terdapat kendala karena sebagian masyarakat belum memahami persyaratan administrasi dan kesulitan menggunakan aplikasi daring, sehingga pelayanan digital kadang dialihkan menjadi manual.

Dibuktikan dengan wawancara langsung kepada masyarakat, beliau mengatakan bahwa : *“Sebenarnya pelayanan di desa sudah cukup baik, cuma kalau lewat aplikasi online saya kurang bisa dan terkadang bingung caranya. Jadi saya biasanya langsung datang ke kantor desa”*.

Kualitas layanan merupakan tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi harapan mereka. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila sudah memenuhi harapan dari masyarakat. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk mengatasi kendala tersebut, pemerintah desa juga berupaya menyediakan papan informasi yang berisi alur dan persyaratan pelayanan administrasi. Kehadiran papan informasi ini memudahkan masyarakat memperoleh panduan secara lebih jelas, sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam pengurusan dokumen. Dokumentasi mengenai papan informasi berupa X banner pelayanan administrasi Desa Sumokembangsri ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2. X Banner Informasi Pelayanan Administrasi Desa Sumokembangsri

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparatur Desa Sumokembangsri sudah cukup baik, meskipun terkendala literasi digital masyarakat. Robbins menegaskan bahwa kualitas kinerja pegawai ditentukan oleh kesesuaian hasil kerja dengan standar yang ditetapkan [17]. Evaluasi rutin dan ketelitian aparatur menunjukkan adanya komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan. Namun, keterbatasan masyarakat dalam memahami administrasi dan teknologi membuat kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Hal ini sesuai dengan pendapat Mangkunegara bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja [12]. Jika dibandingkan dengan penelitian Rizki dan Isnaini di Desa Watesari yang menemukan bahwa prosedur pelayanan masih berbelit-belit [20], pelayanan di Desa Sumokembangsri justru lebih sederhana dan mudah dipahami. Dengan demikian, kualitas pelayanan aparatur desa dapat dikategorikan baik, walaupun masih memerlukan dukungan berupa peningkatan literasi administrasi dan digital bagi masyarakat.

2. Kuantitas Pelayanan

Kinerja aparatur dapat diukur melalui jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan. Kuantitas menggambarkan sejauh mana kesesuaian antara jumlah yang dihasilkan dan diselesaikan pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan target yang telah disepakati. Seorang pegawai dapat dikatakan produktif apabila mampu menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat dan tepat.

Kuantitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sumokembangsri mencerminkan jumlah layanan yang diberikan kepada masyarakat dalam periode waktu tertentu. Layanan ini meliputi berbagai jenis dokumen, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta surat keterangan administrasi lainnya. Dengan adanya peningkatan jumlah permohonan dan pengurusan dokumen dari tahun ke tahun, dapat disimpulkan bahwa aparatur desa semakin aktif dalam menyediakan pelayanan yang cepat dan akurat bagi masyarakat.

Hasil wawancara dengan Kepala Desa, beliau menyatakan bahwa : *“Permohonan dokumen disini setiap tahunnya terjadi peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini terjadi karena masyarakat sudah semakin sadar pentingnya dokumen kependudukan sebagai syarat dalam berbagai kegiatan, seperti pendaftaran sekolah dan bantuan sosial. Dan untuk jumlah staff disini sudah sangat memadai untuk melayani masyarakat. Setiap perangkat desa mampu mengakomodasi berbagai bentuk pelayanan”.*

Namun, Kasi Pelayanan menjelaskan bahwa sebagian besar pelayanan berbasis aplikasi ditangani olehnya seorang. Dalam wawancara kepada Kasi Pelayanan mengatakan bahwa : *“Setiap tahun memang ada peningkatan dalam pengurusan dokumen, terutama KTP dan Kartu Keluarga. Dalam sehari, pelayanan terhadap dokumen kependudukan dapat mencapai 5–10 dokumen untuk KK dan KTP. Yang kedua surat menyurat atau surat keterangan misalnya surat keterangan domisili, surat keterangan usaha itu mungkin 1 minggunya bisa 10–15 permohonan.”*

Dapat dilihat dari jumlah dokumen yang dilayani aparatur dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Jumlah dokumen yang diproses setiap tahunnya menunjukkan tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Adapun data mengenai jumlah pelayanan administrasi kependudukan Desa Sumokembangsri tahun 2022–2024 ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1. Jumlah Data Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sumokembangsri Tahun 2022-2024

No.	Tipe Dokumen	Jumlah Pelayanan		
		2022	2023	2024
1.	Kartu Keluarga	96	102	121
2.	Kartu Tanda Penduduk	49	66	68
3.	Akta Kelahiran	51	36	43
4.	Akta Kematian	13	15	8
5.	Kartu Identitas Anak	50	30	52
6.	Dokumen Pindah Keluar	19	39	20
7.	Dokumen Pindah Masuk	15	13	17
8.	Dokumen Keterangan Domisili	42	37	49
9.	Dokumen Keterangan Beda Nama	10	17	15
Total		345	355	393

Sumber : Pemerintah Desa Sumokembangsri diolah Penulis, 2025

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa jumlah pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sumokembangsri mengalami fluktuasi. Dokumen dengan jumlah pelayanan tertinggi adalah Kartu Keluarga, meningkat dari 96 layanan pada tahun 2022 menjadi 121 layanan pada tahun 2024. Pelayanan KTP juga relatif tinggi dengan tren peningkatan dari 49 dokumen pada tahun 2022 menjadi 68 dokumen pada tahun 2024. Adapun dokumen yang paling sedikit dilayani adalah dokumen kematian, meskipun jumlahnya sempat naik pada tahun 2023.

Hasil ini membuktikan bahwa kuantitas pelayanan administrasi di Desa Sumokembangsri sudah cukup tinggi, terutama untuk dokumen kependudukan utama. Robbins menyatakan bahwa kuantitas kinerja diukur dari jumlah output yang dihasilkan dalam periode tertentu [17]. Dengan demikian, kuantitas pelayanan di Desa Sumokembangsri dapat dikategorikan baik dari sisi volume, meskipun masih terdapat kendala berupa distribusi keterampilan yang belum merata di antara aparatur Pembagian kerja yang proporsional berdasarkan beban tugas berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik [26]. Sebagai perbandingan, studi oleh Syam, Ras, & Habibie menemukan bahwa dalam konteks transformasi birokrasi digital di pedesaan, hambatan utama tidak semata-mata bersumber dari masyarakat, tetapi lebih disebabkan oleh rendahnya kompetensi digital aparatur dan infrastruktur yang belum memadai [22]. penelitian yang dilakukan oleh Debyla Salshalina Ardi & Isna Fitria Agustina (2024) memperlihatkan bahwa kinerja staf secara keseluruhan sudah cukup optimal. Namun tantangan masih ditemui dalam pemahaman masyarakat terhadap sistem online, serta masih ditemukan beberapa pegawai yang kurang disiplin[21].

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu. Ketepatan waktu penyelesaian dokumen menunjukkan adanya tanggung jawab yang dimiliki oleh aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketepatan waktu pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas kinerja aparatur pemerintah desa. Indikator ini mencerminkan sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik dapat memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu juga menjadi tolak ukur profesionalisme, efisiensi kerja, serta tingkat tanggung jawab perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan disiplin bagi setiap aparatur pemerintah desa memungkinkan mereka untuk beradaptasi dengan lingkungan yang positif. Penerapan disiplin mendorong aparatur desa untuk bekerja dan menerapkan hal yang positif. Dalam pembuatan surat-surat keputusan pada jadwal waktu tidak menjadi kendala karena aparatur sudah melayani masyarakat sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tetapi hal yang dirasakan ketika blangko dari pusat untuk pembuatan KTP sedang kosong atau mengalami keterlambatan, maka pembuatan KTP akan semakin lama dan tidak tepat waktu.

Hal ini sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai sehingga mampu mewujudkan suatu prestasi yang maksimal sebagai tolak ukur dalam keberhasilan kerja maupun pencapaian tujuan yang diinginkan. Wawancara dengan Kepala Desa menegaskan bahwa koordinasi internal terus dilakukan agar pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu. Beliau menyampaikan : *“Kami selalu melakukan koordinasi ke para staf desa supaya segera dikerjakan dan tidak menunda-nunda agar pelayanan bisa selesai tepat waktu. Tetapi untuk yang berhubungan dengan Kabupaten seperti KTP dan KK memang perlu proses yang sedikit lama karena adanya sistem*

yang terhubung langsung dengan Dispendukcapil. Terkadang juga terdapat kendala blangko dari pusat mengalami keterlambatan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa, diketahui bahwa upaya koordinasi internal di lingkungan pemerintah desa terus dilakukan guna memastikan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan secara tepat waktu. Kepala Desa menegaskan pentingnya komunikasi yang intensif antara pimpinan dan staf desa agar setiap layanan dapat segera ditindaklanjuti tanpa adanya penundaan. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dari pihak pemerintah desa dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik di tingkat lokal. Namun demikian, Kepala Desa juga mengakui bahwa terdapat beberapa jenis layanan, khususnya Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), yang prosesnya memerlukan waktu lebih lama. Hal ini disebabkan karena layanan tersebut terhubung langsung dengan sistem administrasi di tingkat kabupaten melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). Bisa dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sumokembangsri

No.	Jenis Pelayanan	Waktu	Realisasi
1.	SK Domisili Luar	2 Hari	2 Hari
2.	Akta Kematian	1 Hari	1 Hari
3.	Permohonan KTP	2 Hari	>14 Hari
4.	Surat Permohonan KK	1 Hari	3 Hari
5.	Surat Permohonan Pindah	1 Hari	3 Hari

Sumber : Pemerintah Desa Sumokembangsri diolah Penulis, 2025

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa sebagian besar pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar. Dokumen sederhana seperti SK Domisili dan Akta Kematian dapat selesai tepat waktu sesuai standar. Meskipun, terdapat beberapa jenis pelayanan yang mengalami keterlambatan signifikan. Permohonan KTP misalnya, yang menurut standar membutuhkan waktu 2 hari, dalam praktiknya membutuhkan hingga lebih dari 14 hari karena menunggu validasi dari Dispendukcapil. Surat Permohonan KK dan Surat Permohonan Pindah juga mengalami keterlambatan, masing-masing terealisasi 3 hari dari standar 1 hari.

Hal tersebut diperkuat oleh penjelasan Kasi Pelayanan yang mengakui adanya kendala teknis diluar kewenangan desa, seperti keterlambatan pengesahan berkas dari Dispendukcapil, turut mempengaruhi waktu penyelesaian. Beliau menyampaikan bahwa :

“*Kalau untuk surat keterangan bisa selesai hari itu juga, tapi kalau KK, KTP atau surat pindah biasanya butuh waktu lebih lama karena jaringan dan proses verifikasi dari dinas. Kadang juga sistemnya error, jadi kita harus ulang lagi dari awal. Serta untuk pengurusan KTP biasanya ada keterlambatan blangko, tahapnya 3 bulan sesuai surat keterangan dari Dispendukcapil.*” Fenomena keterlambatan ini memperlihatkan bahwa kinerja ketepatan waktu di desa tidak hanya ditentukan oleh faktor internal, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal berupa koordinasi antar instansi.

Robbins menegaskan bahwa ketepatan waktu merupakan indikator penting yang berpengaruh langsung pada kepuasan masyarakat [17]. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlambatan di Desa Sumokembangsri lebih banyak disebabkan faktor eksternal seperti jaringan internet dan birokrasi lintas instansi, bukan kelalaian aparatur. Hasil penelitian ini menunjukkan perbedaan dengan temuan Rizki dan Isnaini di Desa Watesari, yang menegaskan bahwa keterlambatan pelayanan publik lebih disebabkan oleh rendahnya disiplin aparatur dalam melaksanakan tugas administrasi kependudukan [20]. Selanjutnya, studi yang dilakukan oleh Luahambowo & Idrus di Desa Saeru Melayu menemukan bahwa lemahnya disiplin kerja aparatur terutama terkait kehadiran, ketepatan waktu, dan tanggung jawab berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang diterima masyarakat [19]. Berdasarkan perbandingan tersebut, kinerja aparatur Desa Sumokembangsri dalam aspek ketepatan waktu dapat dikategorikan cukup baik, namun masih membutuhkan peningkatan terutama pada dimensi penyediaan infrastruktur dan penguatan koordinasi lintas lembaga.

4. Efektivitas Pelayanan

Efektivitas, yaitu derajat pemanfaatan aset organisasi yang merupakan usaha untuk mengoptimalkan output dari setiap bagian dengan memaksimalkan energi, dana, teknologi, dan material mentah yang digunakan. Dalam menjalankan tugas, pemerintah desa memerlukan fasilitas dalam menjalankan fungsinya. Oleh karena itu, ketersediaan fasilitas pendukung sangat penting untuk menunjang kelancaran suatu kegiatan.

Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sumokembangsri terkait dengan tingkat kemampuan aparatur dalam memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada untuk mencapai sasaran pelayanan yang optimal. Dari hasil wawancara, Kepala Desa menyatakan bahwa fasilitas penunjang pelayanan di desa sudah cukup lengkap, meliputi tiga komputer, beberapa laptop, printer, serta jaringan internet yang terhubung dengan aplikasi kependudukan daring. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa beliau menuturkan :

“Untuk fasilitas sebenarnya sudah cukup, semua sudah dimanfaatkan secara baik dan maksimal, sudah ada komputer, laptop, printer dan juga jaringan wifi untuk mendukung pelayanan yang baik. Hanya saja ya itu tadi kadang terkendala oleh jaringan wifinya yang trouble atau aplikasinya error.”

Hasil wawancara dengan Kepala Desa menunjukkan bahwa dari sisi sarana dan prasarana, pemerintah desa telah memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan berbasis digital. Meskipun demikian, masih ada hambatan teknis seperti gangguan koneksi jaringan Wi-Fi atau kesalahan pada sistem aplikasi yang digunakan. Masalah ini menghambat kelancaran pelayanan, walaupun fasilitas secara keseluruhan telah tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa tidak hanya bergantung pada infrastruktur, tetapi juga pada kestabilan jaringan dan keandalan sistem aplikasi yang diterapkan. Hal tersebut diperkuat oleh penjelasan Kasi Pelayanan, yang menyebutkan bahwa penggunaan sarana prasarana telah dioptimalkan untuk mempercepat proses administrasi. Menurutnya, prosedur pelayanan sengaja dibuat sederhana agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Pada wawancara beliau menjelaskan :

“Untuk saat ini semua dokumen kami input lewat aplikasi supaya datanya langsung tersimpan dan bisa diakses cepat. Kalau ada warga yang datang, saya langsung menanyakan kebutuhan warga, mengecek kelengkapan berkas, dan kalau berkasnya lengkap bisa langsung saya proses. Kalau cuma surat keterangan, bisa selesai hari itu juga”.

Hal lain juga diperkuat oleh pernyataan dari masyarakat, beliau menuturkan bahwa : *“Pelayanannya sudah bagus dan tidak ribet. Tapi terkadang disuruh datang lagi karena sistemnya error, jadi saya bolak balik kesini lagi”.*

Pernyataan ini mencerminkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari segi prosedur maupun sikap petugas yang melayani. Namun, masih terdapat keluhan terkait ketidakstabilan sistem digital yang digunakan, khususnya ketika terjadi gangguan teknis seperti aplikasi error atau sistem yang tidak dapat diakses. Situasi ini berdampak pada efektivitas pelayanan, di mana masyarakat harus kembali ke kantor desa untuk menyelesaikan keperluannya akibat ketidaktersediaan layanan secara real-time. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi pelayanan telah diimplementasikan, keberlanjutan dan keandalan sistem masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan. Untuk mendukung efektivitas pelayanan, desa juga telah menyediakan ruang pelayanan dengan sarana prasarana yang cukup memadai, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Ruang pelayanan dan sarana prasarana administrasi di Desa Sumokembangsri

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025

Robbins mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara maksimal [17]. Dalam konteks ini, aparatur Desa Sumokembangsri sudah menunjukkan efektivitas cukup baik karena mampu mengelola fasilitas pelayanan dengan optimal. Temuan ini mengindikasikan bahwa kendala teknis khususnya dalam hal infrastruktur jaringan dapat mengurangi efektivitas layanan pada beberapa situasi. Sebagai perbandingan, studi oleh studi oleh Syam, Ras, & Habibie menemukan bahwa meskipun telah menyesuaikan dengan sistem digital, masih terdapat hambatan menghambat

keterbatasan infrastruktur, internet, serta rendahnya kompetensi yang membuat efektivitas pelayanan belum maksimal[22]. Berdasarkan perbandingan ini, efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sumokembangsri dapat dikategorikan cukup baik, meskipun perbaikan lebih lanjut diperlukan terutama dalam memperkuat infrastruktur teknologi serta meningkatkan kesiapan teknis aparatur dalam menghadapi kendala teknis.

5. Kemandirian Aparatur

Kemandirian, yaitu sejauh mana seorang pegawai dapat mempengaruhi kemampuannya dalam menjalankan tugas dan pekerjaan. Kemandirian merupakan kemahiran aparatur dalam menjalankan tugasnya. Salah satu kriteria dalam mengukur kinerja yaitu terkait dengan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, karena sebuah kinerja yang baik adalah kinerja yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Kemandirian aparatur desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan merupakan indikator penting yang menggambarkan kemampuan aparatur untuk bekerja tanpa pengawasan langsung dan tanpa ketergantungan berlebihan pada pihak lain. Kepala Desa menyampaikan bahwa secara umum aparatur desa sudah mampu melaksanakan tugas secara mandiri. Beliau menuturkan :

“Menurut saya, secara umum semua perangkat sudah mampu menjalankan tugasnya masing-masing. Mereka sudah tahu apa yang harus dilakukan. Tapi memang yang mengurus aplikasi kependudukan untuk saat ini masih dipegang oleh Kasi Pelayanan, karena belum semua perangkat desa bisa.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum seluruh perangkat desa telah mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan fungsi masing-masing. Hal ini menunjukkan adanya pemahaman dan kapasitas kerja yang cukup baik di kalangan perangkat desa. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan dalam hal pengelolaan aplikasi kependudukan, yang saat ini sepenuhnya masih menjadi tanggung jawab Kasi Pelayanan. Kondisi ini mencerminkan bahwa belum seluruh perangkat desa memiliki kompetensi teknis yang memadai dalam pengoperasian sistem administrasi digital, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan.

Hal ini diperkuat melalui pernyataan langsung dari Kasi Pelayanan yang menyampaikan bahwa : *“Kalau pekerjaan semuanya saya handle sendiri, karena kebetulan semuanya menggunakan aplikasi dan hanya saya yang bisa meng-handle. Mungkin rekan kerja hanya membantu hal teknis seperti meminta kelengkapan data warga. Kalau nanti sudah ada pelatihan tambahan, pasti akan lebih cepat karena semua bisa pegang sistemnya”* Hal ini menandakan bahwa meskipun terdapat kemandirian individu yang tinggi, kemandirian kolektif aparatur desa masih belum merata karena keterampilan digital belum dimiliki oleh semua perangkat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keterampilan digital belum tersebar secara merata diantara seluruh perangkat desa, sehingga pelayanan administrasi kependudukan masih bergantung pada individu tertentu yang menguasai aplikasi.

Hal ini diperkuat melalui pernyataan langsung dari Masyarakat yang menyampaikan bahwa :

“Kalau petugasnya ada, pelayanan bisa cepat. Tapi kalau beliau lagi keluar atau rapat, biasanya kami menunggu terlebih dahulu karena petugas yang lain belum bisa membantu input”

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa ketergantungan pada satu orang petugas yang menguasai aplikasi pelayanan berdampak langsung terhadap efektivitas dan kecepatan pelayanan yang diterima masyarakat. Kondisi ini menjadi bukti nyata bahwa terbatasnya kapasitas sumber daya manusia dalam penguasaan teknologi digital, khususnya aplikasi pelayanan, tidak hanya berimplikasi pada aspek internal pemerintahan desa, tetapi juga dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketika petugas utama tidak berada di tempat, pelayanan menjadi tertunda karena perangkat desa lainnya belum mampu menjalankan tugas tersebut secara mandiri.

Gambar berikut mendokumentasikan aktivitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa, dimana aparatur desa melayani masyarakat secara langsung dengan memanfaatkan perangkat komputer. Sebagaimana yang ditunjukkan pada gambar 4



Gambar 4. Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan Oleh Aparatur Desa Kepada Masyarakat
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025

Menurut Robbins, kemandirian merupakan kemampuan pegawai untuk menjalankan tugas tanpa pengawasan intensif [17]. Kondisi di Desa Sumokembangsri menunjukkan bahwa aparatur, khususnya Kasi Pelayanan, memiliki tingkat kemandirian tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Akan tetapi, kemandirian yang terlalu terpusat pada satu orang justru menimbulkan kerentanan apabila pegawai tersebut berhalangan. Mangkunegara menegaskan bahwa kinerja organisasi publik harus bersifat kolektif dan tidak boleh bergantung pada satu individu [20].

Jika dibandingkan dengan hasil riset oleh Maulidatus Solichah & Isnaini Rodiyah yang mencatat bahwa meskipun produktivitas aparatur desa cukup tinggi, masih terdapat kekurangan dalam kualitas layanan terutama ketepatan waktu di beberapa desa, kondisi di Sumokembangsri menunjukkan performa lebih baik dalam layanan digital [27]. Aparaturnya menunjukkan inisiatif tinggi dalam menerapkan sistem pelayanan berbasis teknologi. Namun demikian, pemerataan kompetensi antar-aparatur tetap menjadi kebutuhan mendesak, agar sistem layanan tidak tergantung pada individu tertentu. Dengan demikian, keberlanjutan pelayanan administrasi dapat lebih terjamin dan potensi hambatan teknis akibat keterbatasan individu dapat diminimalisasi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sumokembangsri Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo, dengan merujuk pada teori Kinerja dari Robbins (2006), dapat ditarik kesimpulan bahwa 1) Dari aspek Kualitas, aparatur desa telah menunjukkan ketelitian dalam pelayanan dan adanya evaluasi rutin baik di tingkat desa maupun kecamatan. Masyarakat juga diberikan kemudahan melalui papan informasi, meskipun keterbatasan literasi administrasi dan digital masih menjadi kendala. 2) Dari segi Kuantitas, jumlah dokumen kependudukan yang diproses setiap tahunnya cukup tinggi, terutama Kartu Keluarga dan KTP, yang menunjukkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi semakin meningkat. 3) Pada indikator Ketepatan Waktu, sebagian pelayanan dapat diselesaikan sesuai standar, namun beberapa layanan seperti KTP, KK, dan surat pindah mengalami keterlambatan akibat kendala teknis serta birokrasi lintas instansi. 4) Indikator Efektivitas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia telah dimanfaatkan dengan baik, namun gangguan jaringan internet dan aplikasi daring masih menghambat optimalisasi pelayanan. 5) Sedangkan dari sisi Kemandirian, aparatur desa khususnya Kasi Pelayanan menunjukkan kemandirian tinggi, namun kemandirian kolektif belum merata karena keterampilan digital masih terpusat pada individu tertentu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur Desa Sumokembangsri dalam pelayanan administrasi kependudukan telah cukup baik, tetapi masih menghadapi tantangan pada aspek ketepatan waktu, efektivitas teknis, dan pemerataan kompetensi antar aparatur. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan literasi administrasi dan digital masyarakat, penguatan infrastruktur teknologi, serta pemerataan keterampilan aparatur agar pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu, mendukung, dan mendampingi selama penelitian ini dilakukan. Terima kasih khusus disampaikan kepada Kepala Desa Sumokembangsri yang telah memberikan izin serta kesempatan untuk melaksanakan penelitian, juga kepada Kasi Pelayanan, dan masyarakat yang dengan senang hati bersedia menjadi informan dan berbagi pengalaman berharga. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang selalu memberikan fasilitas, bimbingan, serta dorongan hingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terselesaikan dengan lancar.

REFERENSI

- [1] L. P. P. Siadari, “Proses Panjang Peningkatan Kualitas Nilai Pelayanan Publik Di Indonesia,’ Ombudsman Republik Indonesia.”, [Online]. Available: [Online]. Available: Https://Ombudsman.Go.Id/Artikel/R/Artikel--Proses-Panjang-Peningkatan-Kualitas-Nilai-Pelayanan-Publik-Di-Indonesia?Utm_Source=Chatgpt.Com
- [2] Y. Suryana, H. C. R. Pratiwi, A. M. Septiana, G. Cendana, And L. S. Rohmah, “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Konsep Good Governance Di Sekretariat Daerah Kota Banjar”.
- [3] M. Male, “Pelaksanaan Sistem Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan E-Ktp Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013,” *Viva Themis J. Ilmu Huk.*, Vol. 6, No. 1, Pp. 73–84, Jan. 2023, Doi: 10.24967/Vt.V6i1.2086.

- [4] A. A. M. Afdal, A. A. Syam, And H. Herman, "Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tanah Towa Kabupaten Bulukumba," *Bul. Poltanesa*, Vol. 23, No. 2, Dec. 2022, Doi: 10.51967/Tanesa.V23i2.1963.
- [5] D. H. Hernany, B. Setiawati, M. A. Humaidi, And A. Puspita, "Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala," Vol. 06, No. 04, 2024.
- [6] "Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023." Ombudsman Republik Indonesia, 2023.
- [7] H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- [8] D. I. Pangkey And M. I. R. Rantung, "Manajemen Pelayanan Publik".
- [9] Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," Lembaran Negara Ri Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Ri Nomor 5038.
- [10] L. Nur Firdaus, "Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Genteng Kota Surabaya Pada Pelayanan Kartu Keluarga Dan Akta Kelahiran," *Publicness J. Public Adm. Stud.*, Vol. 2, No. 1, Pp. 82–86, Feb. 2023, Doi: 10.24036/Publicness.V2i1.55.
- [11] N. D. Agustika, "Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kfc Bintaro Sektor Sembilan) Skripsi," *Univ. Islam Negeri Syarif Hidayatullah*, 2023.
- [12] A. P. Mangunegara, *Evaluasi Kinerja Sdm*. Refika Aditama, 2005.
- [13] A. Y. Siregar And S. Sudiartri, "Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat: Studi Kasus Di Kantor Desa Laut Dendang Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang," Vol. 3, No. 1, 2023.
- [14] U. Hermanses, A. Aminah, And P. S. Soselisa, "Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagia Barat," *Prof. J. Komun. Dan Adm. Publik*, Vol. 10, No. 2, Dec. 2023, Doi: 10.37676/Professional.V10i2.4423.
- [15] Widya Hartati, Salmi Yuniar Bahri, And Nova Hari Santhi, "Sosialisasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Di Desa Jenggik Utara Kecamatan Montong Gading Kabupaten Lombok Timur," *Cakrawala J. Pengabdi. Masy. Glob.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 143–151, May 2023, Doi: 10.30640/Cakrawala.V2i2.1017.
- [16] H. Maulia Wati And H. Sukmana, "Analysis Of The Quality Of Population Administration Services," *Indones. J. Public Policy Rev.*, Vol. 20, Sep. 2022, Doi: 10.21070/Ijppr.V20i0.1251.
- [17] S. P. Robbins, *Organizational Behavior (12th Ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2006.
- [18] T. F. L. Dr. Ir. Hotlan Siagian, M.Sc, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Pada Cv. Union Event Planner," *Agora J. Mhs. Manaj. Bisnis*, Vol. Vol. 6, P. No. 1, 2018.
- [19] Y. Luahambowo And O. Idrus, "Pengaruh Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Di Kantor Desa Saeru Melayu," *J. Dialogika Manaj. Dan Adm.*, Vol. 6, No. 2, Pp. 51–60, Jun. 2025, Doi: 10.31949/Dialogika.V6i2.14086.
- [20] R. R. Dinillah And I. Rodiyah, "Performance Of Village Officials In Population Administration Services In Watesari Village: Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Watesari," Feb. 2024, Doi: 10.21070/Ups.4127.
- [21] A. Debyla Salshalina And A. Isna Fitria, "Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan," *J. Adm. Educ. Manag. Alignment*, Vol. 7, No. 1, Pp. 1–16, Mar. 2024, Doi: 10.31539/Alignment.V7i1.8636.
- [22] "R. Syam, A. Ras, And A. Y. Habibie, 'Kesiapan Dan Kendala Transformasi Birokrasi Digital Di Pedesaan,' *J. Sosiol. Nusant.*, Vol. 9, No. 1, Pp. 1–18, Jun. 2023, Doi: 10.33369/Jsn.9.1.1-18."
- [23] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, Cetakan Ke-38. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2018.
- [24] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- [25] Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014), *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. Usa: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, Ui-Press.
- [26] T. V. Wulansari, A. S. Wilujeng, N. Muayyadah, And H. Hayat, "Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Jatinom Kabupaten Blitar," *Transparansi J. Ilm. Ilmu Adm.*, Vol. 7, No. 1, Pp. 101–108, Jul. 2024, Doi: 10.31334/Transparansi.V7i1.3894.
- [27] M. Solichah And I. Rodiyah, "Pembentahan Layanan Kependudukan: Lonjakan Efisiensi Perangkat Desa Di Indonesia," *J. Pemberdaya. Ekon. Dan Masy.*, Vol. 1, No. 2, P. 15, May 2024, Doi: 10.47134/Jpem.V1i2.206.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.