

**KINERJA PEMERINTAHAN DESA UNTUK MENINGKATKAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA WANGUN  
KECAMATAN PALANG-TUBAN**

**Hilfa Putri Rahayu**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[hilfarahayu@gmail.com](mailto:hilfarahayu@gmail.com);

**Endang Indartuti**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[endangindartuti@untag-sby.ac.id](mailto:endangindartuti@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Di dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 ini berusaha mengembalikan konsep, dan bentuk Desa seperti asal-usulnya, Desa atau disebut dengan nama lain, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di Daerah Kabupaten. Desa dapat dibentuk, dihapus, dan/atau digabung dengan memperhatikan asal-usulnya atas prakarsa masyarakat dengan persetujuan Pemerintah Kabupaten dan DPRD. Secara substantif Undang-Undang Desa ini menyiratkan adanya upaya pemberdayaan aparatur pemerintah desa dan juga masyarakat desa. Pemerintahan Desa atau dalam bentuk nama lain seperti halnya Pemerintahan Marga, keberadaannya adalah berhadapan langsung dengan masyarakat, sebagai ujung tombak pemerintahan yang terdepan. Pelaksanaan otonomisasi desa yang bercirikan pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang memerlukan karena cepat, mudah, tepat dan dengan biaya yang terjangkau, oleh karena itu pelaksanaan di lapangan harus didukung oleh faktor-faktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan tentang Desa tersebut. Persepsi aparat mengenai pekerjaannya tergantung pada tingkat outcomes intrinsik maupun ekstrinsik dan bagaimana pekerja/pegawai memandang outcome tersebut dan mencerminkan sikap pada pekerjaannya. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. Kinerja Pemerintah desa Poopo belum cukup baik dalam Produktivitas, kualitas pelayanan dan akuntabilitas pelayanan hal ini dilihat dari aspek sikap mental dan perilaku aparat desa dalam pengurusan surat-surat keterangan terhadap masyarakat.

**Kata kunci:** *Kinerja, pemerintahan desa, pelayanan, Administrasi kependudukan, wangun*

### **ABSTRACT**

In Law Number 6 of 2014 it tries to return the concept and form of the Village as it originates, the Village or is called by another name, is a legal community unit that has the authority to regulate and administer the interests of the local community based on recognized local origins and customs in the national government system and are in the District Region. Villages can be formed, deleted, and/or merged with due observance of their origin at the initiative of the community with the approval of the Regency Government and DPRD. Substantively the Village Law This implies an effort to empower village government apparatus and also the community village. Village Government or in the form of other names such as Marga Government, its existence is dealing directly with the community, as the spearhead foremost government. Implementation of village autonomy characterized by good service either can provide satisfaction for people who need it because it's fast, easy, precise and at an affordable cost, therefore implementation in the field must be supported by the factors involved in the implementation of the village policy. Perception officials regarding their work depends on the level of intrinsic and extrinsic outcomes and how workers/employees view these outcomes and reflect attitudes toward them his job. Mental attitude is a mental condition that encourages someone to strive to achieve maximum work potential. The performance of the Wangun village government has not quite good in terms of productivity, service quality and service accountability from the aspect of mental attitude and behavior of village officials in the management of certificates towards society.

**Key words:** *Performance, Village governance, Services, Demography Administration, Wangun*

### **A. PENDAHULUAN**

Desa merupakan entitas pemerintahan yang langsung berhubungan dengan rakyat, namun secara geografis berjarak cukup jauh dari pusat kekuasaan di tingkat atasnya. Hal itu menyebabkan desa memiliki arti penting sebagai basis penyelenggara pelayanan publik dan memfasilitasi pemenuhan hak-hak publik rakyat lokal. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 ini berusaha mengembalikan konsep, dan bentuk desa seperti asal-usulnya, Desa atau disebut dengan nama lain, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di Daerah Kabupaten. Desa dapat dibentuk, dihapus, dan/atau digabung dengan memperhatikan asal-usulnya atas prakarsa masyarakat dengan persetujuan Pemerintah Kabupaten dan DPR. Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern

yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan. Kinerja pada dasar dapat dilihat dari dua segi adalah kinerja pegawai individu dan organisasi. Kinerja pegawai ialah hasil kerja perseorang dalam suatu organisasi sedang kinerja organisasi dapat melihat dari totalitas hasil kerja yang dicapainya. Kinerja organisasi yang telah melaksanakan dengan tingkat pencapaiannya tertentu. Seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai tugas yang diembanin dan tercapai tujuan organisasi tidak bisa lepas dari sumber daya dapat dimiliki oleh organisasi yang digerakan dapat dijalankan pegawai berperan aktif sebagai pelaku dalam mengupayakan tujuan organisasi. Penelitian tentang kinerja pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan karena masyarakat yang sering dihadapi oleh pemerintah desa Wangun merupakan kendala mengenai kinerja pelayanan administrasi kependudukan dan adanya masalah saat ini adalah warga ingin pembuatan produk dari administrasi kependudukan yaitu KK, KTP, Akte Kelahiran, Akte Perkawinan, Akte Perceraian, Dan Akta Kematian masih ada warga yang belum lengkap dengan syarat. Untuk membawa persyaratan membuat rekomendasi KK atau KTP dan lain sebagainya. Belum lengkap persyaratan tersebut karena kurangnya informasi dari pihak pemerintah desa terkait persyaratan yang membutuhkan masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya.

## **B. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, sata-data yang dikumpulkan berupa teks, kata-kata. Oleh sebab itu, penelitian ini dimaksudkan untuk memahami, menjelaskan, dan memperoleh gambaran (deskripsi) tentang kinerja pemerintah desa dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di desa Wangun Palang-Tuban.

### **Fokus Penelitian**

Fokus pada penelitian ini adalah pencapaian hasil kerja atau kinerja pemerintah desa Wangun dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat dengan menganalisa masalah khususnya tentang kesiapan dan respon pemerintah desa dalam memberikan pelayanan, melalui indikator kinerja sesuai konsep Agus Dwiyanto yaitu antara lain sebagai berikut :

1. Produktivitas
2. Kualitas Pelayanan
3. Akuntabilitas

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara

Teknik wawancara ini dapat dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara, sehingga pertanyaan yang nantinya akan diajukan akan lebih

terstruktur dan terarah. Dalam melakukan wawancara ini, instrument yang digunakan adalah alat perekam dan dilengkapi dengan catatan –catatan kecil peneliti. Tujuan wawancara ialah untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati orang lain, bagaimana pandangannya tentang dunia, yaitu hal – hal yang tidak dapat kita ketahui melalui observasi untuk memeberikan pelayanan yang layak.

## 2. Dokumen

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data-data yang dapat dijadikan informasi berbentuk tulisan, gambar, atau karya dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, film, video, CD, DVD, kaset. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, karya lukis, patung, naskah, tulisan, prasasti. Data-data yang dapat dijadikan informasi dalam penelitian ini yaitu data-data yang ada kaitannya dengan Administrasi Kependudukan di desa Wangun Palang-Tuban.

## 3. Observasi

Data observasi merupakan deskripsi yang faktual, cermat dan terinci mengenai keadaan lapangan, kegiatan manusia dan situasi sosial serta konteks dimana kegiatan-kegiatan itu terjadi. Dalam penelitian kualitatif adalah pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, kondisi, ruang beserta maknanya dalam upaya pengumpulan data penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

#### 1. Redukasi Data

Reduksi data ini berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang diperoleh di lapangan ditulis atau diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terinci. Dalam penelitian ini, peneliti memilih dan menyeleksi data sesuai dengan aspek-aspek kinerja pemerintah desa dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di desa Wangun.

#### 2. Penyajian Data

Setelah menyelesaikan reduksi data, maka langkah selanjutnya yaitu menyajikan data. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang telah diorganisir kedalam matriks analisis data akan disajikan dalam bentuk teks naratif.

#### 3. Analisis di Lapangan

Analisis adalah kegiatan yang berlanjut dari awal sampai akhir penelitian. Penelitian kualitatif mengenal adanya analisis data di lapangan walaupun analisis secara intensif baru dilakukan sesudah berakhirnya pengumpulan data. Dengan bimbingan dan arahan masalah penelitian, peneliti dibawa kearah acuan tertentu yang mungkin cocok atau tidak cocok dengan data yang dicatat. Dalam proses pengambilan data sewaktu penelitian di lapangan, data harus segera dianalisis, setelah dikumpulkan dan dituangkan dalam bentuk laporan lapangan. Analisis data ini dapat mengungkapkan, data apa yang masih perlu dicari, keterangan apa yang harus dibuktikan, pertanyaan apa yang harus diadakan dijawab, metode apa

yang harus diadakan untuk mencari informasi baru, kesalahan apa yang harus diperbaiki.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil penelitian lapangan terungkap bahwa aparat Pemerintah Desa Wangun sudah memiliki kemampuan dalam menjalankan tugas-tugasnya meskipun belum cukup baik. data yang diperoleh menunjukkan bahwa menjadi aparat pemerintah belum cukup menjadi jaminan untuk mampu bekerja optimal meningkatkan produktivitas yang tinggi serta meningkatkan profesionalisme dalam bekerja akan selalu terkait dengan ukuran-ukuran atau standar kinerja. Suatu organisasi publik, terutama sebagai lembaga, takaran keluarnya adalah pelayanan publik yang diberikannya. Tinggal bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Masyarakat luas, sebagai pihak yang dilayani tentunya mengharapkan suatu pelayanan yang benar-benar memuaskan baik dari segi kuantitas, terutama dari segi kualitasnya. Pelayanan yang benar-benar mewujudkan kualitas yang diharapkan, tentunya tidak terlepas dari aparat pemerintah khususnya dalam hal ini yaitu aparat pemerintah desa dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat, dimana penilaian ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Penilaian suatu kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan tersebut, dikala terjadi kontak antara masyarakat dengan pihak yang memberikan pelayanan atau petugas. Dalam hasil penelitian yang telah dilakukan, untuk mengetahui mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan aparatur Pemerintah Desa Wangun dalam proses pelayanan, dalam melayani masyarakat yang meliputi lima aspek penelitian yang menentukan upaya penyediaan pelayanan dilakukan akan berkualitas yaitu antara lain sebagai berikut:

#### **Kesedehanaan Pelayanan**

Tata cara pelayanan yang dilakukan dengan mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dari aspek ini setelah dianalisa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Wangun dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan sudah dilakukan cukup baik, dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Masyarakat di desa Wangun pun tidak kesulitan dalam mengurus surat kependudukan contohnya KTP, KK, Akte Kelahiran dan lain-lain.

#### **Kecakapan dan Keahlian Petugas Pelayanan**

Suatu pelayanan yang diberikan dengan berkualitas, tentunya ditentukan oleh bagaimana kecakapan dan keahlian petugas atau dapat dikatakan dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Masyarakat merasa puas atas keahlian petugas yang dapat menyelesaikan berkas tepat waktu.

#### **Keramahan**

Suatu aspek yang penting juga menentukan apakah pelayanan yang diberikan sudah berkualitas apa belum, sikap yang ditunjukkan atau bagaimana perlakuan yang didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dari kesabaran menghadapi masyarakat, penuh perhatian, empati dan persahabatan,

sehingga mewujudkan pelayanan yang ramah kepada masyarakat sehingga masyarakat merasakan kenyamanan akan hal dalam pelayanannya.

#### **Kejelasan dan Kepastian Pelayanan**

Mengenai biaya masih pada tarif yang wajar tanpa ada pungutan atau apapun itu yang harus dibayarkan oleh masyarakat yang bersangkutan. Masyarakat biasanya dikasih surat pengantar untuk menuju ke dukcapil atau kecamatan untuk menyelesaikan berkas seperti melakukan foto pada pengurusan KTP jika berkas sudah selesai masyarakat dapat membayar langsung ke dukcapil atau dapat melalui perantara desa tergantung pihak pelayanan yang menyarankan.

#### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat sesungguhnya. Norma dan etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan permasalahan di bidang pelayanan publik, yang sudah dilaksanakan baik ditingkatan nasional maupun sampai pada skala pemerintahan desa, permasalahan itu antara lain:

Pertama, Produktivitas pemerintah desa belum cukup baik hal ini dilihat dari aspek sikap mental dan perilaku aparat desa dalam pengurusan surat-surat keterangan terhadap masyarakat, masih terdapat pelayanan yang pilih kasih serta pejabat sering tidak ada di tempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan.

Kedua, Kualitas Layanan dari aspek kesederhanaan pelayanan sudah cukup baik ini dibuktikan melalui keterangan dari masyarakat yang mengatakan proses pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan pemerintah desa sudah sesuai dengan ketentuan yang ada, dari aspek kecakapan dan kehandalan aparatur desa sudah baik pula, keterampilan dan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat, dimana dalam proses pembuatan surat-surat keterangan aparat desa mengetahui segala jenis persyaratan yang dibutuhkan, dari aspek keramahan juga pemerintah desa sudah menunjukkan sikap yang ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ketiga, Akuntabilitas pelayanan dilihat dari kebijakan pemerintah desa dalam penerapan standar pelayanan dibidang administrasi kependudukan yang masih belum cukup baik, hal ini dilihat dari aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat di antaranya meliputi transparansi pelayanan yang masih kurang jelas, laporan-laporan pertanggungjawaban belum diterima masyarakat, prinsip keadilan yang belum terealisasi keseluruhan masyarakat jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang desa, perlu dikembangkan lagi terhadap masyarakat.

### **D. PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Produktivitas dari hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa produktivitas aparatur pemerintah desa Wangun belum

cukup baik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, hal ini terlihat pada belum tercapainya secara optimal dari tiga aspek substansi sebagai indikator produktifitas antara lain sikap mental dan perilaku perangkat desa yang seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, kemampuan aparat desa yang belum memadai, serta semangat kerja yang masih kurang baik.

Kualitas Layanan, Dari hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan kualitas layanan dari aparat pemerintah desa Wangun dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, dilihat dari aspek kesedehanaan, kecakapan dan kehandalan petugas, keramahan, dan ekonomis sudah cukup baik, akan tetapi jika dilihat dari aspek kejelasan dan kepastian pelayanan belum cukup baik, hal ini dikarenakan belum ada kejelasan dan kepastian pelayanan mengenai waktu selesai dari proses pengurusan surat-surat keterangan yang diurus oleh masyarakat.

Akuntabilitas, Kebijakan pemerintah desa dalam penerapan standar pelayanan dibidang administrasi kependudukan masih belum cukup baik,hal ini dilihat dari aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat di antaranya meliputi transparansi pelayanan yang masih kurang jelas, prinsip keadilan yang belum terealisasi ke seluruh masyarakat desa, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orentasi pelayanan yang perlu dikembangkan terhadap masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bungin Burhan, (2002). Metode Penelitian Kualitatif, Rajawali Pers, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk, (2002), Reformasi Birokrasi di Indonesia, Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan dan Kebijakan, UGM.
- Dharma Agus, (2003). Manajemen Supervisi, Rajawali Pers: Jakarta.
- Gibson, (2003). Perilaku Manajemen Organisasi, Erlangga: Surabaya.
- John Ivancevich, (2006). Perilaku dan Manajemen Organisasi, Erlangga: Surabaya
- Mangkunegara Prabu Anwar, (2005). Manajemen dan Motivasi, Balai Pustaka: Jakarta.
- Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Prawirosentono, (1999). Bahasa Komprehensif Strategi Pengambilan Keputusan, Bumi Aksara: Jakarta.
- Siagian S.P, (1997). Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta
- Sinungan, (2001), Produktivitas: Apa dan Bagaimana, Edisi Ke-2, Cetakan Ke-3, Bumi Aksara, Jakarta.
- Simanjuntak, Payaman J. (2005). Manajemen dan Evaluasi Kerja. Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta.
- Suradinata, (1996). Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Tinjauan Wawasan Masa Depan, Cetakan Pertama, Ramadan, Bandung.

Thoha, Miftah. (2003), *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar Aplikasinya*, Gramedia Pustaka: Jakarta.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Veithzal Rivai, (2006). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Rajawali pers: Jakarta.

Widjaja, (2001). *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia*, Rajawali Pers: Jakarta

Wibowo, (1999). *Manajemen Kinerja*, Rajawali Pers: Jakarta

Winardi, (2005). *Manajemen Perilaku Organisasi*, Graha Pustaka: Jakarta