

## Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin

### *Employee Performance on Improving Population Administration Services in Kalidawir Village, Tanggulangin District*

Tasya Novitasari Poernomo<sup>1</sup>, Lailul Mursyidah<sup>2</sup>

E-mail: [tasyapoernomo@gmail.com](mailto:tasyapoernomo@gmail.com)<sup>1</sup>, [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

\*corresponding author

Dikirimkan: 19-10-2023; Diterima: 16-12-2023; Diterbitkan: 31-12-2023

DOI: <https://doi.org/10.30996/jpap.v9i1.9684>

#### **Abstract**

*Employee performance is a crucial aspect in performance appraisals for the sustainability of an organization to achieve its goals and realize a well-functioning public bureaucracy in service delivery, aiming to create quality and professional outcomes. This study seeks to understand the performance of employees in enhancing services in population administration, as it significantly influences the service activities within the government of Kalidawir Village, Tanggulangin Subdistrict. The research method employed is qualitative with a descriptive approach. Data is collected through interviews and observations involving relevant village officials. Subsequently, data is analyzed through data reduction, data presentation, and verification or conclusion. The study results indicate that employee performance in enhancing services in Kalidawir Village, Tanggulangin Subdistrict, can be considered quite good. However, there are still some challenges in implementing these services that need to be addressed, particularly concerning the complex and time-consuming nature of employee performance in administration, leading to a lack of comprehensive information, which hinders the effectiveness and efficiency of public services.*

**Keyword:** Public Service, Population Administration, Employee Performance

#### **Abstrak**

*Kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting yang terdapat dalam penilaian kinerja untuk keberlangsungan organisasi mencapai tujuan demi mewujudkan birokrasi publik yang baik pada pelayanan guna terciptanya hasil yang berkualitas dan profesional. Penelitian ini bertujuan agar mengetahui kinerja dari pegawai untuk meningkatkan pelayanan yang terdapat pada administrasi kependudukan, demikian hal tersebut dapat mempengaruhi kegiatan pelayanan yang ada pada pemerintahan Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara dan observasi dengan perangkat desa yang bersangkutan. Selanjutnya data dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan penyimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin dapat dikatakan cukup baik, namun masih ada beberapa kendala pada pelaksanaan pelayanan tersebut yang perlu diperbaiki lagi mengenai proses kinerja pegawai dalam administrasi yang dianggap rumit dan memakan waktu yang lama sehingga kurang adanya informasi lengkap yang dapat menjadi sebuah faktor menghambat efektivitas*

*dan efisiensi pelayanan publik.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Kinerja Pegawai*

---

## **1. Pendahuluan**

Undang-Undang Dasar 1945 menjamin pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara untuk mewujudkan kesejahteraan. Efektivitas sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh kualitas penyelenggaraan pelayanan publiknya. Pelayanan publik menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan berdasarkan prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Jumlah penduduk yang besar akan memberi manfaat apabila sebagian besar mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan. Sebaliknya, jumlah penduduk yang besar justru akan menambah beban ekonomi dan pembangunan jika penduduk tidak dapat diberdayakan. Oleh karena itu, semua urusan yang berkaitan dengan kependudukan ditangani oleh Perangkat desa. Perangkat ini bertugas memberikan berbagai bentuk pelayanan seputar administrasi kependudukan.

Berdasarkan penelitian terdahulu menurut (Anhar,dkk. 2022) Pelayanan publik sendiri memiliki arti suatu yang berawal dari tindakan ataupun terdiri dari serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bantuan yang sesuai dengan isi dari peraturan perundang-undangan maupun yang terdapat pada pedoman yang digunakan pada setiap penduduk dan penduduk barang dagangan. Masih banyak keluhan dan pengaduan yang masuk berasal dari masyarakat, baik itu secara langsung maupun dengan melalui media massa. Kualitas dari pelayanan publik pada umumnya, dinilai harus bisa memenuhi harapan-harapan dari pelanggan serta memuaskan kebutuhan dari mereka. Profesionalitas yang ada didalam pelayanan, juga sangat diperlukan untuk dapat memenuhi kebutuhan maupun keinginan dari pengguna layanan (Rudiansyah et al., 2022). Beberapa faktor yang menjadi penyebab dari belum tercapainya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada tataran pemerintahan.

Menurut (Rohayatin et al., 2018) Permasalahan tersebut menjadi masalah nasional yang memiliki akar persoalan hampir sama yaitu adanya faktor SDM aparatur,

organisasi, tata laksana, pola pikir, kinerja dari organisasi, budaya birokrasi, serta adanya inovasi birokrasi. Seharusnya. Faktor SDM misalnya menurut (Sulistiono, dkk. 2022) prestasi kerja/kinerja seorang karyawan tergantung dari kemampuan/kompetensi kerja (*ability*) dan motivasi (*motivation*). Maka oleh karena itu menciptakan situasi kerja yang nyaman dan aman untuk melakukan pekerjaannya sehari-hari serta memberikan keyakinan kepada seluruh SDM yang terlibat bahwa pekerjaan yang dilakukannya menghasilkan nilai yang sangat berguna bagi berjalannya organisasi dan kepentingan negara. Kinerja yang terdapat pada pegawai untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat merupakan sebuah gambaran dan juga karakteristik yang menyeluruh, baik hal tersebut mengenai jasa maupun barang yang menunjukkan kinerja dalam hal memuaskan kebutuhan yang telah ditentukan maupun yang tersirat. Kualitas yang terdapat didalam pelayanan administrasi untuk masyarakat merupakan tingkat dari ketercapaian dalam tujuan organisasi, sehingga demikian itu dapat menyangkut produk maupun jasa primer yang sudah dihasilkan (Ingo, dkk. 2018).

Masyarakat bisa dengan langsung memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh pemerintah dengan berdasarkan kualitas pada layanan publik yang telah diterima, oleh sebab itu adanya kualitas pelayanan publik merupakan sesuatu yang penting karena dapat menjadi kepentingan banyak orang maupun memiliki dampak yang bisa secara langsung dirasakan oleh semua masyarakat yang berasal dari kalangan manapun. Keberhasilan yang dicapai dalam membangun kinerja pada pelayanan publik secara profesional, efektif, maupun yang akuntabel dapat digunakan agar mengangkat citra positif yang telah ada didalam pemerintahan dari pandangan warga (Yuliyanti, dkk 2020). Setiap dari kepegawaian pasti telah memiliki kemampuan kinerja maupun pengetahuan dengan jenis yang berbeda-beda, begitu pula dalam hal tersebut mengenai pelayanan pelaksanaannya, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan bahkan dari komitmen kerja (Irwanto, dkk. 2018).

Perkembangan jaman yang akan haus teknologi dan informasi ini tentunya setiap instansi pemerintah sudah pasti memiliki sistem kebijakan terbaru agar dapat memperbaiki sistem kebijakan yang lama seperti di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin mempunyai sebuah program kerja yang tentunya guna mensejahterakan masyarakat terutama pada setiap pelayanan agar semakin baik di era modern ini. Berikut sebuah program kerja dibawah ini :

**Tabel 1. Program kerja desa kalidawir**

| NO | KEGIATAN  | BASELINE  | INDIKATOR   | TARGET CAPAIAN  |
|----|---|---|---|---|
| 1. | Terdapat pada Bidang Pelayanan Desa Kalidawir Pengadaan Unit Komputer pada tahun 2021.                | Kegiatan yang tercapai pada tahun 2021 terdapat 2 unit komputer menjadi kegiatan yang berlanjut di tahun berikutnya pada tahun 2022 di kantor balai desa kalidawir. | Dapat dilihat dari ketepatan laporan desa dengan adanya unit komputer standar pelayanan semakin baik.             | Target capaian pada tahun sebelumnya hanya 2 unit komputer di tahun 2023 menjadi 3 unit komputer. Dan sudah terealisasi 100% dari target yang diinginkan. |
| 2. | Terdapat pada Bidang Pelaksanaan Pembangunan Desa Kalidawir Tempat Pengolahan Sampah pada tahun 2022. | Kegiatan yang tercapai Pada tahun 2022 terdapat 3 menjadi kegiatan yang berlanjut di tahun berikutnya pada tahun 2023 desa kalidawir.                               | Dengan adanya kegiatan ini dapat dilihat dari kerjasama kelompok desa agar standar pembangunan desa menjadi maju. | Target capaian sebelumnya tedapat 3 tempat pengolahan sampah menjadi 4 tempat pengolahan sampah. Hanya mampu terealisasi 70% dari target yang diinginkan. |

Sumber: olahan peneliti (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin terdapat 2 kegiatan yang telah tercapai diantaranya kegiatan pada bidang pelayanan pengadaan unit komputer yang dapat dilihat dari ketepatan laporan desa yang terlaksana pada tahun 2021 dan disetiap 1 tahun sekali pada akhir tahun yang berlanjut di tahun berikutnya pada tahun 2022 hanya terdapat 2 unit komputer yang menjadi kekhawatiran para pegawai karena kurangnya komputer dalam melayani pelayanan masyarakat maka dari itu ditahun berikutnya pada tahun 2023 memiliki target capaian yang di tahun sebelumnya hanya memiliki 2 unit komputer saja namun pada tahun 2023 ini bertambah menjadi 3 unit komputer agar dapat meningkatkan kinerja para pegawai khususnya dalam ruang lingkup pelayanan dapat bekerja pada komputernya masing-masing. Di target capaian ini sudah cukup terealisasi 100% pada bidang pelayanan karena memang ingin lebih memperbaiki standard pelayanan menjadi semakin baik kedepannya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Pada kegiatan pembangunan tempat pengolahan sampah misalnya yang

memiliki target capaian yang di tahun sebelumnya pada tahun 2022 hanya memiliki 3 tempat pengolahan sampah menjadi 4 tempat pengolahan sampah di tahun 2023 ini pada target ini hanya mampu terealisasi 70% pada bidang pembangunan karena memang masih terdapat adanya kurang komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah desa. Namun, pemerintah desa tetap berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai target yang diinginkan agar tetap mempererat satu sama lain dengan masyarakat lainnya. Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin memiliki beberapa program pemerintah yang telah dilaksanakan agar dapat membenahi kinerja dari pegawai, seperti mengeluarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berkaitan dengan syarat-syarat pengurusan dokumen guna memperbaiki sistem yang lama sebagai contoh SOP untuk mengajukan atau pembuatan surat – surat pendukung yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat, dan masih banyak yang menganggap menyulitkan masyarakat. Namun masih banyak yang mengkritik kinerja dari pegawai Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin dikarenakan proses kinerja pegawai dalam administrasi yang dianggap rumit dan memakan waktu sehingga kurang adanya informasi lengkap yang ditangkap oleh masyarakat sekitar dan menjadi suatu aspek yang dapat menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik mengenai permasalahan tersebut untuk mengambil pokok bahasan dengan tujuan supaya dapat diketahui kinerja pegawai untuk meningkatkan pelayanan mengenai administrasi kependudukan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin.

## **2. Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, suatu jenis penelitian yang bertujuan menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai melalui prosedur-prosedur statistik atau pengukuran. Fokus penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana kinerja pegawai dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin. Konsep indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian ini, sebagaimana diutarakan oleh Dwiyanto, mencakup produktivitas, akuntabilitas, kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas.

Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan para informan, termasuk kepala desa,

sekretaris desa, kasi pemerintahan desa, staff pelayanan publik, dan masyarakat desa yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi kependudukan. Data sekunder, di sisi lain, diperoleh dari dokumen-dokumen tertulis yang berkaitan dengan kinerja pegawai di Desa Kalidawir. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi peristiwa yang telah terjadi. Pemilihan informan menggunakan metode purposive sampling, dengan pertimbangan tertentu guna memilih informan yang sesuai dengan fokus penelitian. Analisis data dilakukan dengan menerapkan pendekatan (Miles & Huberman, 1994) melalui tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data mencakup merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan mencari tema serta pola dalam data. Penyajian data dilakukan melalui naratif, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan metode penyajian lainnya. Terakhir, penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan untuk menyusun kesimpulan awal yang sementara, yang kemudian diverifikasi untuk memperoleh kesimpulan akhir yang lebih tegas dan berdasar pada dasar yang kuat. Dengan pendekatan kualitatif ini, diharapkan penelitian dapat memberikan pemahaman mendalam tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki tingkat evaluasi tinggi, terutama dalam bidang administrasi kependudukan di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menugaskan salah satu instansi di kantor pemerintah desa untuk menangani pelayanan administrasi kependudukan dan pembuatan dokumen kependudukan. Tuntutan ini membuat kinerja pegawai Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin, semakin krusial, terutama dalam menghadapi perkembangan informasi dan teknologi yang pesat, yang meningkatkan dan mengubah kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, kinerja pegawai menjadi faktor kunci dalam melaksanakan program pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari sejumlah indikator pengukuran kinerja, seperti yang tercantum di dalam penelitian. Undang-undang administrasi kependudukan memberikan arahan jelas tentang tanggung jawab kantor pemerintah desa dalam hal ini, dan kinerja pegawai dapat diukur dengan melihat sejauh mana instansi tersebut dapat memenuhi tuntutan undang-undang dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, evaluasi kinerja menjadi instrumen penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Hal ini terlihat dari beberapa indikator pengukuran pada kinerja.

### **A. Produktivitas**

Produktivitas merupakan parameter penting dalam menilai tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dalam konteks administrasi kependudukan di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin, produktivitas diukur sebagai hasil dari input dan output yang dihasilkan. Menurut Schermerharn, dalam (Fitrianti, 2023), mengatakan bahwa produktivitas sangat relevan untuk menilai kinerja, dan Desa Kalidawir dianggap telah mencapai tingkat produktivitas yang baik. Kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diutamakan, menjadikan pelayanan publik sebagai fokus utama Desa Kalidawir.



**Gambar 1. Pelayanan di Desa Kalidawir**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Gambar 1 menunjukkan pelayanan di Desa Kalidawir, dan dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai tercermin dari bagaimana mereka menjalankan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Keberhasilan dalam melayani masyarakat juga dipengaruhi oleh bagaimana pegawai memanfaatkan waktu kerja yang tersedia. Pegawai Desa Kalidawir terlihat memanfaatkan jam kerja dengan baik, dan sikap kerja serta tingkat keterampilan karyawan dianggap baik. Gambar 1 juga mencerminkan lingkungan kerja yang baik dan hubungan antarpersonal yang solid antar pegawai di Desa Kalidawir. Kondisi tersebut berkontribusi positif terhadap penyelesaian tugas individu maupun kelompok, menghasilkan hasil yang optimal. Lingkungan kerja yang baik dan hubungan yang harmonis antar pegawai menjadi faktor penentu kinerja yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun hasil penelitian menunjukkan kinerja yang baik, kinerja pegawai Desa Kalidawir dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, kinerja pegawai indikator kinerja yang relevan, dengan lingkungan kerja yang kondusif dan hubungan antarpersonal yang baik dapat berjalan. Triyansari & Santoso (2015) mengindikasikan bahwa kinerja pegawai di dinas terbukti baik dengan penerapan prinsip pelayanan yang kuat dan kerjasama antar bidang yang efektif dengan pengendalian dan pengawasan yang terukur. Kerjasama antar pegawai yang solid, dengan adanya kesatuan antarbidang untuk menyelesaikan tugas dengan efisien sangat dibutuhkan (Arini & Hariyoko, 2023).

## B. Akuntabilitas

Akuntabilitas, sebagai instrumen pertanggungjawaban keberhasilan dan kegagalan tugas pokok dan fungsi serta misi organisasi, memiliki peran penting dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin. Menurut Adisasmita dalam (Purnama & Nadirsyah, 2016), menyatakan bahwa akuntabilitas di Desa Kalidawir dapat dianggap cukup baik. Ini terbukti melalui perwujudan kegiatan yang menjadi kewajiban para pegawai, termasuk absensi yang mencerminkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal tersebut juga didukung dengan kegiatan pengawasan yang ada dari masing-masing instansi pemerintah. Serta akuntabilitas terhadap kinerja pegawai telah dilaksanakan dengan melaksanakan absensi setiap hari melalui sistem e-buddy, aplikasi tersebut dimanfaatkan untuk menguatkan layanan dari Desa Kalidawir (Afrizal et al., 2021).



**Gambar 2. Tampilan sistem e-buddy**  
(Sumber: Pemerintah Desa Kalidawir, 2023)

Gambar 2 menunjukkan tampilan sistem e-buddy yang merupakan inovasi

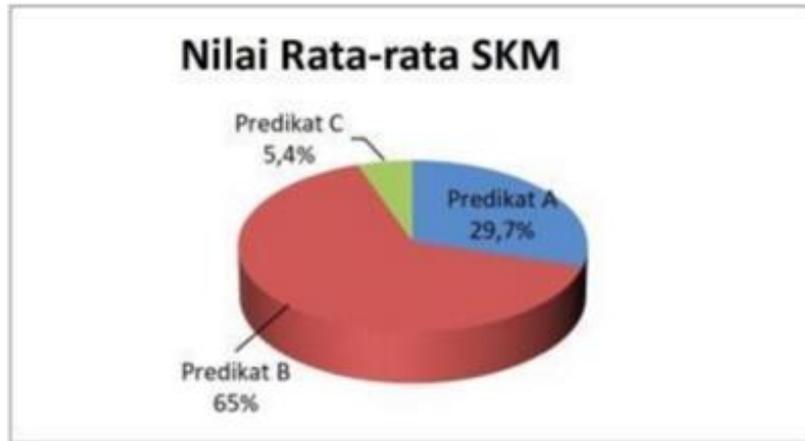
teknologi yang diimplementasikan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk mengelola tugas administrasi pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat desa. Sistem ini memainkan peran penting dalam mendukung akuntabilitas kinerja pegawai dengan menyediakan alat kerja berbasis teknologi untuk melaksanakan tugas administrasi dan memonitor presensi pegawai. Ide utama dari e-buddy adalah menyediakan alat kerja yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas administrasi dan pelayanan publik, serta memantau presensi para aparatur desa. Sistem ini memberikan kemudahan operasional melalui platform website atau aplikasi, dapat dioperasikan oleh operator dan aparatur desa di Desa Kalidawir.

Penerapan teknologi informasi, seperti yang terlihat pada pemanfaatan handphone dalam layanan publik, telah meningkatkan komunikasi yang baik antara pegawai dengan rekan kerja, juga dengan masyarakat. Masyarakat dapat langsung memberikan keluhannya pada kontak yang disediakan oleh pemerintah (Yayat, 2017). Keluhan tersebut menjadi bahan perbaikan layanan, bisa dalam hal konseptual yang mendasar, maupun dalam urusan teknis pelayanan kependudukan di Desa Kalidawir.

### **C. Kualitas Layanan**

Tahap kualitas layanan publik menjadi hal krusial dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, terutama dalam konteks administrasi kependudukan di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin. Menurut Hardiansyah, dalam (Abror & Hidayah, 2022) menekankan pentingnya kualitas pelayanan publik yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Standar kualitas pelayanan di Desa Kalidawir dianggap baik, yang tercermin dalam proses pelayanan yang sistematis dan tidak rumit. Penilaian kualitas pelayanan tidak hanya memberikan gambaran mengenai keluhan masyarakat tetapi juga mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan. Di Desa Kalidawir, para pegawai dapat melihat dan mengevaluasi keluhan serta kepuasan masyarakat melalui penilaian kualitas pelayanan.

Sistematis dan tidak rumitnya proses pelayanan juga tercermin dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan. Tuntutan masyarakat yang terus meningkat pada kualitas layanan pemerintahan perlu disadari oleh setiap lembaga penyedia layanan. Masyarakat tidak lagi dapat dianggap sebagai pengguna saja, tapi pelanggan yang punya *power* untuk menentukan perbaikan dan mengajukan keluhan (Aldi et al., 2022).



**Gambar 3. Nilai Rata-rata Kepuasan Masyarakat di Desa Kalidawir**  
(Sumber: Pemerintah Desa Kalidawir, 2023)

Gambar 3 menunjukkan hasil SKM dengan nilai rata-rata kepuasan masyarakat di Desa Kalidawir. Predikat "baik" yang diperoleh dari rata-rata nilai 77,55 mencerminkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di desa tersebut. Melalui survey ini, para pegawai dapat memahami keluhan dan ketidaknyamanan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan dan meresponnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik, terutama karena adanya peralatan teknologi yang memadai dan informasi yang mudah diakses melalui website dan pengumuman (Hariyoko et al., 2022). Penggunaan teknologi informasi yang memadai meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, mendukung kinerja pegawai, dan memperoleh dukungan positif dari masyarakat.

#### **D. Responsivitas**

Responsivitas dalam birokrasi mengacu pada kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik berdasarkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Namun, Menurut Annas dalam (Nikmatuz Zuhra Ainy, n.d.) menyatakan bahwa responsivitas pelayanan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin masih memiliki hambatan yang dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat mengeluhkan kurangnya informasi mengenai batas waktu proses pengerjaan dan kurangnya ketelitian dalam pelayanan, terutama terkait pembuatan E-KTP yang sering habis blanko dan tidak adanya informasi mengenai batas waktu penyelesaian.



**Gambar 4. Standar Pelayanan Minimal dan Prosedur di Desa Kalidawir**  
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023)

Meskipun terdapat komplain dari masyarakat, pegawai di Kantor Balai Desa Kalidawir tetap menunjukkan respon dan daya tanggap yang baik. Mereka berupaya memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat. Standar Pelayanan Minimal dan Prosedur di Desa Kalidawir (Gambar 4) merupakan format yang disediakan oleh pegawai desa untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Demikian, masih terdapat ketidaksesuaian antara pengerjaan dengan standar pelayanan minimal dan prosedur yang telah ditetapkan. Pemerintah Republik Indonesia melalui Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk memastikan setiap warga negara memperoleh pelayanan dasar dari pemerintah. SPM ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan dasar, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Hasil penelitian ini dapat dibandingkan dengan penelitian Mordani Fauzi Adri tentang "Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan". Penelitian tersebut menunjukkan pemahaman yang baik oleh pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Padang terhadap tupoksi masing-masing dalam pelayanan kependudukan. Namun, kekurangan tenaga masih menjadi hambatan dalam penerbitan dokumen, terutama E-KTP. Dinas tersebut bahkan melakukan tambahan tenaga untuk meningkatkan kecepatan dan optimalitas pelayanan

administrasi kependudukan.

### **E. Responsibilitas**

Responsibilitas dalam konteks pelayanan publik merujuk pada penerapan kegiatan birokrasi sesuai dengan asas administrasi yang baik dan kebijakan birokrasi, baik yang bersifat eksplisit maupun yang tidak. Selain itu, responsibilitas juga mencakup bagaimana masyarakat merespon pelayanan publik tersebut. Menurut Tamaka dalam (Afrizal et al., 2021), responsibilitas di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin menunjukkan bahwa organisasi dalam lingkungan pekerjaan sangat penting bagi kerjasama antar pegawai. Sebagian besar masyarakat memberikan respons yang positif terhadap pelayanan, namun terdapat beberapa keluhan yang menyatakan bahwa pelayanan masih kurang optimal.



**Gambar 5. Nomer Pelayanan di Desa Kalidawir**  
(Sumber: diolah penulis, 2023)

Gambar nomor pelayanan (Gambar 5) menunjukkan upaya para pegawai Desa Kalidawir untuk memberikan akses berbasis teknologi yang mempermudah pelayanan. Nomor pelayanan ini digunakan oleh masyarakat untuk mengurus berkas administrasi kependudukan, memberikan informasi, menyampaikan keluhan, serta memberikan saran dan kritik terhadap kinerja pegawai. SOP yang ditetapkan dalam layanan dapat berhasil meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan ketepatan waktu dalam menyampaikan pelayanan (Istiqomah, 2017). Biaya pelayanan juga dijelaskan dalam peraturan yang memastikan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dikenakan biaya.

Kendala yang terjadi pada proses layanan tersebut adalah masih adanya calo

yang jasanya masih digunakan masyarakat. Beberapa karyawan juga pelayanan masih mengizinkan calo tersebut membantu masyarakat dalam menguruskan dokumen kependudukan. Peran calo tersebut memberi gambaran pada pemerintah bahwa proses layanan masih belum menyentuh masyarakat secara langsung (Rahmadanik et al., 2020).

#### **4. Simpulan**

Penelitian ini menggambarkan evaluasi tinggi terhadap kegiatan pelayanan pemerintah, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 memberikan tanggung jawab kepada instansi di kantor pemerintah desa untuk menangani pelayanan administrasi kependudukan, dan kinerja pegawai di Desa Kalidawir menjadi faktor krusial dalam pelaksanaan program pemerintah. Responsivitas pelayanan di Desa Kalidawir mengalami hambatan, terutama pada kurangnya informasi batas waktu proses pengerjaan dan ketelitian dalam pelayanan, seperti pembuatan E-KTP. Meskipun demikian, respon dan daya tanggap pegawai di Kantor Balai Desa Kalidawir tetap positif. Penerapan kegiatan birokrasi sesuai dengan asas administrasi yang baik dan kebijakan birokrasi. Terdapat keluhan masyarakat terkait kurangnya informasi mengenai syarat-syarat penyelesaian dokumen administrasi kependudukan. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran positif terhadap kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin. Produktivitas, akuntabilitas, kualitas layanan, responsivitas, dan tanggung jawab menjadi indikator utama yang menunjukkan kinerja yang baik. Dalam menghadapi perkembangan informasi dan teknologi, Desa Kalidawir telah berhasil mencapai tingkat produktivitas yang baik dan memanfaatkan teknologi, seperti sistem e-buddy, untuk mendukung tugas administrasi. Meskipun terdapat hambatan dalam responsivitas terkait kurangnya informasi, pegawai tetap menunjukkan respon yang baik.

#### **5. Referensi**

Abror, M. D., & Hidayah, L. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 167–180. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v5i2.4396>

- Afrizal, D., Anisa, D., Khaliq, M., & Yusrizal, D. (2021). Produktivitas, Kualitas Layanan, Reponsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. *JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU*, 1(1), 60–67. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1864>
- Aldi, M., Sumarno, P., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E - Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2), 50–56.
- Arini, N. D., & Hariyoko, Y. (2023). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Rangkah, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 713–718.
- Baderan, U. S., & Ingo, Y. (2018). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 127. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.127-134.2017>
- Fitrianti, A. N. (2023). *Human Resources For Micro , Small , Medium And Enterprises ( MSMS ) Hubungan Antara Tenaga Kerja Dan Upah Dalam Meningkatkan Produktivitas Sumber Daya Manusia Usaha Mikro Kecil Dan Menengah ( UMKM )*. 4(2), 1594–1600.
- Ginarta Kova, Irwanto, J. M. (2018). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Barito Timur. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(2), 126. <https://doi.org/10.31602/as.v2i2.1181>
- Hariyoko, Y., Rahmdanik, D., Indartuti, E., & Santoso, T. (2022). Digitalisasi desa: pemikiran tentang penerapan teknologi untuk pelayanan dan pembuatan kebijakan tingkat desa. In *Isu-isu Administrasi Publik di Era Post-Covid* (pp. 233–246). CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Hendrajid Arya Putra, Deli Anhar, N. (2022). *Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kecamatan pulau laut selatan kabupaten kota baru*. 1–15.
- Istiqomah, D. A. (2017). HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (Studi kasus pembuatan e-KTP di Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 727–733. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1252>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (2nd ed.). In *Sage Publications, Inc* (Vol. 1304).
- Movy Yuniar Miftahul Huda, Tri Yuliyanti, M. K. W. (2020). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora. *Repository.Untag-Sby.Ac.Id*, 1–5.
- Nikmatuz Zuhra Ainy, R. A. N. (n.d.). RESPONSIVITAS DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA SURAKARTA DALAM MENANGANI KELUHAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN PENERANGAN JALAN UMUM. *Journal Administrasi Publik*.

- Purnama, F., & Nadirsyah, N. (2016). Pengaruh Pengawasan Keuangan Daerah, Akuntabilitas, dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Pada Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 1(2), 1–15.
- Rahmadanik, D., Hariyoko, Y., Witri, M. G., & Alam, B. F. (2020). PENDAMPINGAN PEMERINTAH DESA MOJOMALANG DALAM MENGELOLA DATA-DATA LAYANAN DESA DALAM RANGKA MENCIPTAKAN DESA MANDIRI DATA. *SEMINAR NASIONAL KONSORSIUM UNTAG Indonesia Ke-2*, 154–160.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9837>
- Triyansari, A., & Santoso, T. (2015). Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran anak di luar nikah pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(1), 34–41.
- Yayat, R. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, XI(2), 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>