



Artikel

## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

Sendy Putri Surendry <sup>1\*</sup> and Hendra Sukmana <sup>1</sup>

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

\* Korespondensi : : [sendyputri20@gmail.com](mailto:sendyputri20@gmail.com)

**Abstract:** Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan masyarakat harus memiliki tanggung jawab dan harus berupaya guna memberikan layanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Akan tetapi, realitanya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dimana pelayanan ini dilakukan oleh pemerintah, pada saat ini masih berjalan dengan sistem pelayanan yang belum efektif dan efisien serta terkait kualitas terhadap sumber daya manusia dalam sistem pemerintahan daerah dapat disebut belum memadai. Dalam hal ini dapat ditinjau dari tidak sedikitnya aduan serta keluhan warga yang disampaikan secara langsung maupun tidak disampaikan kepada pemerintah daerah, seperti pengaduan warga melalui media komunikasi yang dimana warga menuntut akan peningkatan kualitas terhadap pelayanan publik. Penelitian ini memiliki tujuan guna mendeskripsikan sekaligus menganalisis terkait dengan kualitas terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang dimana menggunakan dua jenis data yakni data primer dan sekunder. Didalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Kualitas terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Desa Keboansikep menjadi fokus penelitian ini. Sumber data yang diperoleh melalui Library Research yaitu melalui buku, jurnal, web resmi, serta dokumen kearsipan. Hasil penelitian ini yang pertama transparansi mengenai publikasi informasi yang belum maksimal. Kedua, mengenai akuntabilitas, yakni dalam hal ini belum sepenuhnya maksimal, karena belum sepenuhnya sesuai dengan enam prinsip dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Ketiga, terkait pemberi dan penerima pelayanan secara kondisional dirasa telah memenuhi kepuasan penerima pelayanan. Keempat, mengenai partisipatif, dimana warga dapat menyampaikan aspirasi melalui kegiatan MUSRENBANGDES (Musyawarah Rencana Pembangunan Desa) dan penyampaian kendala secara langsung kepada pemerintah desa. Kelima, tentang kesamaan hak dan kewajiban, dimana pemerintah desa Keboansikep memberikan kesamaan hak terkait pelayanan kepada warga asli desa Keboansikep maupun warga pendatang yang berdomisili di desa Keboansikep.

**Keywords:** kualitas, pelayanan, peraturan menteri.

**Abstract:** *The government as a provider of public services needed by the community must have a responsibility and must strive to provide the best service in order to improve public services. However, the reality is that in the process of providing public services, where this service is carried out by the government, currently it is still running with a service system that is not yet effective and efficient and related to the quality of human resources in the local government system can be called inadequate. In this case, it can be seen from the number of complaints and complaints from residents who are submitted directly or indirectly to the local government, such as complaints from citizens through communication media where residents demand an increase in the quality of public services. This study aims to describe and analyze the quality of population administration services at the Keboansikep Village Office, Gedangan District, Sidoarjo Regency. This study uses a descriptive qualitative method which uses two types of data, namely primary and secondary data.*

## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

---

*In this study using data analysis techniques with three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The quality of population administration services in Keboansikep Village is the focus of this research. Sources of data obtained through Library Research, namely through books, journals, official websites, and archival documents. The results of this study are the first transparency regarding the publication of information that has not been maximized. Second, regarding accountability, namely in this case it is not fully maximized, because it is not fully in accordance with the six principles in the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017. Third, related to service providers and recipients, they are conditionally deemed to have fulfilled the satisfaction of the recipients. service. Fourth, regarding participatory activities, where residents can express their aspirations through the MUSRENGBANGDES (Village Development Plan Deliberation) activity and submit problems directly to the village government. Fifth, regarding the equality of rights and obligations, where the village government of Keboansikep provides equal rights regarding services to the original residents of Keboansikep village and migrants who live in the village of Keboansikep.*

**Keywords:** quality, service, ministerial regulations

---

### 1. Pendahuluan

Pelayanan publik termasuk ke dalam salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dimana dalam pelaksanaan kegiatan terkait pelayanan publik wajib diterapkan oleh berbagai lembaga pemerintah tanpa terkecuali dalam daerah sekalipun. Dengan berlandaskan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yakni sebagai pemerintah daerah bertugas dalam proses penyelenggara utama yakni pelayanan yang wajib melayani segala kebutuhan publik terlebih juga sesuai dengan berbagai macam prinsip pada sistem pengelolaan yang ada dalam pemerintahan. Sejalan dengan Undang-Undang tersebut, pelayanan publik memerlukan reformasi guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang optimal. (Demante & Dwiyanto, 2019). Salah satu bentuk dari proses penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelayanan terkait administrasi kependudukan yang ada pada suatu sistem pemerintahan. Administrasi kependudukan dalam hal ini merupakan bentuk dari tahapan kegiatan terhadap pengaturan serta pembenahan pada dokumen maupun data kependudukan dengan melalui berbagai proses seperti, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi terkait administrasi kependudukan serta penggunaan terhadap hasil dalam pelayanan publik guna proses pengembangan dalam lingkup pemerintah lainnya (Rukayat, 2017).

Sejalan dari pada itu yakni dengan terlaksananya suatu kebijakan yang ada dalam otonomi daerah, penyelenggara pemerintahan tingkat daerah dapat pula mengatur sekaligus menjalankan proses pelayanan publik yang dimana lebih memperhatikan keprluan masyarakat dalam lingkup daerahnya tersebut. Adapula konsep yang mendasar dalam urusan menjalankan serta mengatur kebijakan pemerintah daerah tersebut yaitu dengan adanya pemikiran sendiri yang berdasarkan pada keinginan yang disampaikan oleh warga daerah tersebut. Otonomi daerah bermaksud dengan segala keinginan warga daerah guna menyelesaikan berbagai persoalan terhadap warga sekitar guna tercapainya kenyamanan dan ketentraman warga daerah. Realitanya, dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dimana pelayanan ini dilakukan oleh pemerintah, pada saat ini masih berjalan dengan sistem pelayanan yang belum efektif dan efisien serta terkait kualitas terhadap sumber daya manusia dalam sistem pemerintahan daerah dapat disebut belum memadai. Dalam hal ini dapat ditinjau dari tidak sedikitnya aduan serta keluhan warga yang disampaikan secara langsung maupun tidak disampaikan kepada pemerintah daerah,

## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

---

seperti pengaduan warga melalui media komunikasi yang dimana warga menuntut akan peningkatan kualitas terhadap pelayanan publik.

Pelayanan publik juga memiliki kaitan yang erat terhadap kemampuan, daya tanggap, on time, serta sarana dan prasarana. Jika suatu pelayanan telah sesuai terhadap apa yang diharapkan oleh penerima layanan, dengan demikian dapat dikatakan sistem pelayanan tersebut adalah pelayanan yang berkualitas. Dan juga sebaliknya apabila layanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan belum sesuai dengan apa yang sudah diharapkan oleh masyarakat guna menyediakan jasa ataupun bentuk layanan sebagaimana pada persepsi penerima layanan serta ketentuan atau aturan terkait dengan kualitas pelayanan (Risna, 2018). Peningkatan terhadap kualitas dari pelayanan publik merupakan bentuk isu yang dapat dikatakan sangat penting. Pasalnya pada satu sisi dalam tuntutan yang diberikan masyarakat pada kualitas pelayanan juga semakin berkembang pesat, tetapi dari sisi praktik dalam penyelenggaraan proses pelayanan tidak terjadi suatu perubahan bermakna. Dalam setiap waktunya, masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, walaupun dalam hal ini tuntutan terhadap kualitas dari pelayanan publik sering kali belum sesuai dengan apa yang sudah diharapkan oleh para penerima layanan, karena terkadang proses pelayanan publik cenderung terbelit-belit, lambatnya proses pelayanan, bahkan biaya yang cukup tinggi, dan melelahkan. Berdasarkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menjelaskan terkait dengan penyelenggara proses pelayanan publik dimana dalam hal ini pemerintah wajib memberlakukannya survei terhadap kepuasan warga yang dilakukan secara berkala dengan paling sedikit 1 (satu) kali dalam satu tahun, survei ini diterapkan guna mendapatkan indeks terhadap kepuasan warga (Permen 14/2017 Pasal 1). Survei terhadap kepuasan warga kerap dilakukan pada unit penyelenggara pelayanan publik dengan menerapkan indikator serta metodologi terhadap survei yang telah ditentukan. Dengan diadakannya survei terhadap kepuasan warga, pemerintah desa dengan mudah mengetahui terkait pelayanan masyarakat yang sedang berjalan serta dapat diketahui akan kekurangan dari sistem pelayanan masyarakat sehingga pemerintah desa dapat mengevaluasi dan kemudian memperbaiki.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang menyatakan bahwa sebagai pemerintah desa diharapkan dapat meningkatkan kualitas terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada warga (UU 6/2014 Pasal 83). Seperti halnya salah satu aspek yang wajib dibenahi guna memperbaiki kualitas pelayanan publik yaitu dengan ketersediaan fasilitas terhadap sarana dan prasarana seperti peralatan kantor, kelengkapan komputer, dan berbagai perlengkapan lainnya. Tersedianya sarana dan prasarana yang dimana merupakan suatu hal yang sangat penting serta dapat menjadi salah satu hal yang sangat berdampak besar pada peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan dengan adanya fasilitas terhadap sarana pelayanan yang memadai juga dapat memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada masyarakat selama berada didalam ruangan pelayanan. Misalnya, dengan adanya kantor kepala desa, masyarakat lebih mudah guna mengakses pelayanan administrasi. Kantor kepala desa juga berfungsi sebagai sarana pendukung guna mengoptimalkan proses pelaksanaan dari fungsi manajemen kerja pelayanan yang dimana memberikan citra dan kewibawaan bagi para aparatur desa dalam melayani kebutuhan pelayanan warga Desa Keboansikep (Rukyat, 2017).

Memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik adalah salah satu bentuk dari upaya guna proses pelayanan dengan maksud tercapainya target akan kepuasan yang diterima oleh penerima pelayanan. Menurut Goetsh dan Davis dalam Ibrahim (2008:22) mengatakan bahwa suatu kualitas dalam proses pelayanan adalah suatu kondisi yang dinamis sehingga dapat berkorelasi dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang dimana telah memberikan hasil dari harapan baik bagi penerima layanan. Disamping itu, Goestsh dan Davis menjelaskan bahwa dalam kualitas terhadap pelayanan juga dapat

## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

---

dimaknai sebagai suatu hal yang memiliki korelasi dengan harapan penerima layanan yang terpenuhi atau kebutuhan penerima pelayanan, dimana pelayanan dapat diartikan berkualitas ketika dapat memberikan jasa maupun barang yang dimana sesuai dengan kebutuhan para penerima pelayanan. Kualitas dalam proses pelayanan administrasi dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima pelayanan melalui sistem transparansi terhadap pelayanan, dalam hal informasi tersebut sangat dibutuhkan oleh masyarakat setempat maupun penerima pelayanan yang telah mengajukan kebutuhannya kepada pemberi pelayanan, transparansi tersebut dilihat dari prosedur pengurusan administrasi maupun informasi lainnya dengan melalui website resmi desa maupun dalam bentuk pengumuman lainnya seperti papan pengumuman yang terpampang di kantor desa sehingga dapat diketahui langsung oleh masyarakat secara umum. Selama ini warga Desa Keboansikep mendapat informasi dengan melalui warga lain yang telah melakukan pengurusan administrasi dan dapat langsung ke kantor Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo, bahkan ada beberapa warga yang belum mengetahui terkait informasi tersebut.

Pemerintahan Desa Keboansikep harus dapat meningkatkan pelayanan yang lebih optimal dengan melakukan pembaharuan-pembaharuan terhadap pelayanan mulai dari sarana dan prasarana sehingga dapat memberikan suatu pelayanan keadministrasian yang berkualitas terhadap masyarakat tentang pengurusan dalam pelayanan administrasi pada kantor Desa Keboansikep sehingga peran masyarakat sangat mendukung kinerja dari pemerintah setempat dan sangat mengerti tentang keadaan daerah mereka sehingga memberikan kontribusi pelayanan administrasi yang berkualitas. Beberapa peneliti sebelumnya telah menjelaskan terkait dengan kualitas terhadap pelayanan publik kependudukan antara lain: Pertama, Kualitas terhadap Pelayanan Publik dalam Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu (Yayat Rukayat, 2017). Berdasarkan hasil penelitian tersebut membahas terkait dengan adanya kekurangan pegawai dalam bagian pelayanan sehingga dapat mengakibatkan pegawai yang lain merangkap tugas dari pekerjaan mereka sehingga memerlukan waktu yang lebih lama guna menyelesaikan pekerjaan akan pelayanan tersebut.

Permasalahan lainnya dapat dijumpai seperti pekerjaan dalam bidang administrasi dimana belum terlaksananya dengan baik. Adapun sistem kearsipan yang kurang sesuai maka dalam hal ini dapat menyulitkan pemberi pelayanan terkait proses melayani bagi penerima pelayanan, karena didalam proses pencarian arsip akan memerlukan waktu yang lebih lama, hal ini dikarenakan penataan arsip yang belum tertata dengan baik (Reni Putera & Koeswara, 2022).Dengan demikian, kendala tersebut dapat manggambarkan bahwa proses pelayanan di Kecamatan Pasirjambu belum memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan (Rukayat, 2017). Kedua, Analisis Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang (Ahmad Kevin & Endang, 2017), berdasarkan hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa letak wilayah kecamatan yang dimana berfungsi yakni sebagai suatu instansi pemerintah guna memberikan proses pelayanan publik dengan baik, dalam hal ini juga dinilai bahwa pemberi pelayanan publik telah bekerja lebih dekat dengan masyarakat yang mana masyarakat notabenenya sebagai pihak yang wajib dilayani. Asumsinya, jika semakin dekat jarak antara pemberi dengan penerima pelayanan, dengan demikian proses pelayanan tersebut berpeluang akan sesuai dengan harapan para penerima pelayanan (Ahmad Kevin & Endang, 2017). Ketiga, Peran Pemerintah Desa Dalam Proses Pelayanan Administrasi Bagi Warga Desa Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar (Vina Susana, 2020) berdasarkan hasil penelitian menejelaskan bahwa selama ini pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Gampong hanya melayani terkait pelayanan administrasi seperti halnya mengeluarkan surat-surat keterangan dan membuat laporan-laporan administrasi pemerintahan contohnya, pengisian buku-buku administrasi Desa Gampong, maupun membuat laporan pembukuan desa. Aktivitas terhadap penyelenggaraan pemerintah desa yang dilaksanakan oleh keuchik (kepala desa) dan para

## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

---

staf desa gampong telah dinilai kurang fleksibel serta kurang berinisiatif dalam proses pelaksanaan pekerjaan masing-masing terutama yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan administrasi maupun manajemen pemerintahan desa gampong. Pelaksanaan dalam sistem administrasi desa gampong kerap kali sering dilakukan dirumah keuchik (kepala desa) atau wakil keuchik (sekretaris gampong) bahkan disamping itu pula menggunakan sebagian ruangan dari menasah (Susana, 2020).

Peneliti menemukan masalah terkait dengan pelayanan publik di Desa Keboansikep, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan administrasi di Desa Keboansikep dengan melalui survei kepuasan masyarakat berdasarkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi di Desa Keboansikep sehingga penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui apa saja yang harus ditigkatkan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Serta warga Desa Keboansikep dapat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan.

### 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni dengan mengaplikasikan metode penelitian kualitatif deskriptif, dimana metode ini menyatakan bahwa penelitian tersebut menggambarkan mengenai hasil penelitian tentang kualitas terhadap pelayanan administratif di Desa Keboansikep, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yakni interview, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian yang telah diteliti dapat diuraikan ke dalam komponen yang mana terdiri dari lima komponen atas pelayanan publik yang dikemukakan oleh L.P. Sinambela (2006) yang meliputi Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, dan Kesamaan Hak. Pada metode Kualitatif ini penulis menggunakan dua jenis data yakni data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini yakni peneliti turun langsung di lapangan guna mengetahui keadaan yang sebenarnya serta melakukan wawancara dengan pihak terkait. Data primer juga meliputi terkait hasil wawancara terhadap pemangku kepentingan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Keboansikep, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo yaitu Sekestaris, staff pelayanan di Kantor Desa Keboansikep dan Masyarakat local sebagai Informal. Sedangkan buku, jurnal, webs resmi terkait serta dokumen karsipan merupakan sumber data sekunder yang didapat peneliti.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Definisi desa dalam hal ini yakni suatu wilayah yang mempunyai keunikan, baik sosial masyarakatnya maupun hierarki pemerintahannya. Dalam proses penyelenggaraan yang diterapkan oleh aparatur Desa yang dipimpin oleh kepala desa dan dibantu oleh para jajaran perangkat desa yakni sebagai unsur terhadap penyelenggara pemerintahan desa (UU 6/2014 Pasal 24). Desa juga dapat dikatakan sebagai masa depan dari miniatur demokrasi di Indonesia dalam segi politik dan desa dapat menjadi penggerak ekonomi yang masih menjunjung tinggi kearifan lokal setempat. Potensi Sumber Daya Alam (SDA) tentunya harus diimbangi dengan kompetensi dari Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pemanfaatan potensi tersebut. Oleh karena itu, penyelenggaraan Pemerintahan Desa menjadi ujung tombak dalam peningkatan kesejahteraan masyarakatnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan Desa juga tidak lepas dari penyelenggaraan pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Arifin, M. Z (2018) menyatakan, bahwa Pemerintah Desa wajib menerapkan prinsip-prinsip dalam akuntabilitas yang ada pada proses pemerintahan terkait dengan pelayanan publik. Secara keseluruhan, akhir dari kegiatan/program-program desa dalam proses

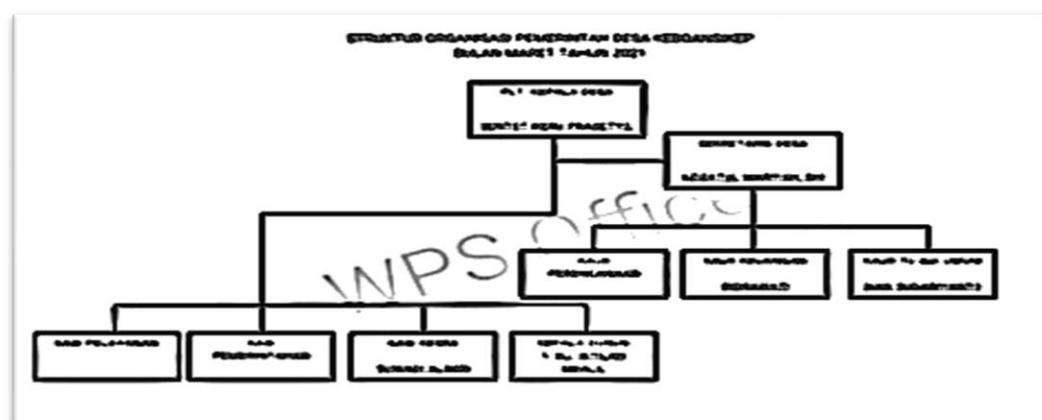
## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintahan desa harus dapat mempertanggungjawabkan segala tupoksinya kepada seluruh warga desa sebagaimana yang ditetapkan oleh peraturan yang berlaku. Maka aparatur Desa menurut Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa: "Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini menunjukkan Pemerintahan Desa tidak terlepas dari peran penting Kepala Desa, Perangkat Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat." (Tuakra, 2022).

Salah satu bentuk dari proses pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa yakni sebagai bagian dari bentuk penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan Desa, yakni terhadap pemberian pelayanan mengenai administrasi desa, seperti surat menyurat. Dalam hal surat menyurat, Desa Keboansikep, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo memiliki 12 jenis surat dantarnya : (Data Peneliti, 2022), Surat Keterangan Kelahiran; Surat Keterangan Hendak Menikah; Surat Pengantar guna mengurus SKCK; Surat Keterangan yang dibutuhkan setiap warga desa guna kepentingan lain; Surat Pengantar desa; Surat Keterangan Wali; Surat Keterangan Belum Menikah; Surat Keterangan Berstatus Janda/Duda; Surat Keterangan Tidak Mampu; Permohonan pembuatan KTP bagi WNI; Permohonan pembuatan KK Baru bagi WNI; dan Surat Permohonan pembuatan Akta Kelahiran.

Penjelasan diatas yakni sebagai salah satu dari bentuk pelayanan yang dapat dipenuhi oleh Pemerintah Desa Keboansikep, sebagai pelaksana tugas dalam pemberian layanan bagi masyarakat. Hierarki birokrasi untuk mendapatkan pelayanan tentunya tidak menghambat dalam pemenuhan akses masyarakat terhadap informasi dalam mendapatkan pelayanan administrasi dan non-administrasi.

**Gambar 1.** Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Keboansikep



**Sumber :** Data Peneliti 2022

Dalam suatu bentuk pemerintahan desa dibutuhkan tatanan struktur organisasi guna menata dan mengurus setiap hal yang berkaitan dengan desa. Struktur pemerintahan desa terdiri dari beberapa tingkatan yang dimana setiap tingkatannya memiliki tugasnya masing-masing. Pemerintah desa ditugaskan oleh pemerintah pusat guna mengatur warga desa setempat dengan berdasarkan ketentuan Undang-undang yang ada demi mewujudkan pembangunan pemerintah di wilayah desa (Risna, 2018). Institusi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang paling penting yakni bagaimana mereka dalam memberi bantuan dan kemudahan kepada seluruh warga desa guna memenuhi segala jenis kebutuhan serta kepentingannya. Sebagaimana ditinjau tentang bagaimana proses pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Keboansikep, Kecamatan Gedangan,

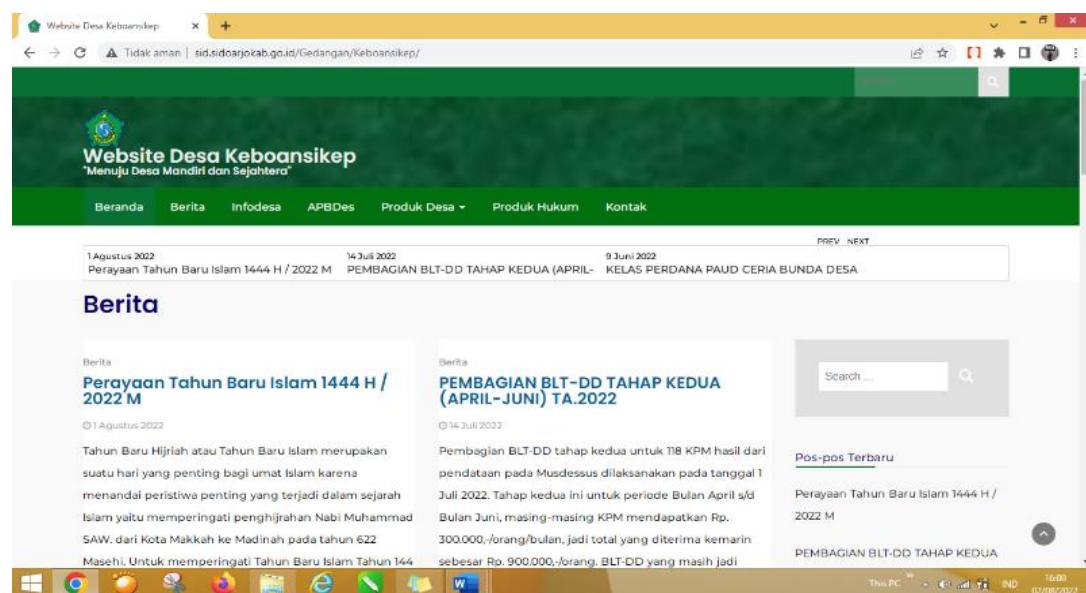
## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

Kabupaten Sidoarjo akan penulis uraikan dengan melalui komponen-komponen yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dikemukakan oleh L.P. Sinambela (2006).

Transparan yang dimaksud dalam hal ini pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan segala kebutuhan warga. adapula tujuan yang tertera didalam Undang-Undang Dasar, salah satunya yakni dengan mengutamakan kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa, jika secara tersirat hal ini mencerminkan bahwa betapa pentingnya peran negara dalam memenuhi kebutuhan terhadap pelayanan publik kepada warganya. Serta dengan seiring berkembang dan bertambahnya berbagai macam kebutuhan masyarakat kini membuat pemerintah sadar akan tanggungjawab mereka guna memenuhi kebutuhan dari pelayanan publik (Risna, 2018).

Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang didalamnya menjelaskan asas-asas dari proses pelayanan publik sebagaimana jika dapat dianalisis lebih mendalam juga memiliki korelasi dengan prinsip transparansi serta partisipasi. Disamping itu, kedua prinsip itu memiliki peran yang penting guna mewujudkan sistem yang good governance dan juga dapat mendukung atas kebijakan ataupun program-program kerja yang telah disusun oleh pemerintah itu sendiri (UU 25/2009 Pasal 4). Transparansi pelayanan publik ialah segala bentuk pelayanan yang memiliki sifat terbuka, dapat dengan mudah diakses oleh seluruh warga yang membutuhkan pelayanan, dan fasilitas yang mudah dipahami oleh masyarakat untuk memperoleh informasi. Seiring berkembangnya zaman, media informasi seperti web site, sosial media, dan aplikasi media komunikasi dapat digunakan dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan publik. Sehingga dapat memudahkan pemerintah desa guna memberikan dan menyampaikan informasi kepada warga, serta warga dapat memperoleh informasi mengenai pelayanan publik dengan mudah. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Keboansikep pemerintah desa menggunakan media informasi guna memudahkan warga dalam mengakses informasi. Langkah tersebut merupakan salah satu indikator dalam upaya guna meningkatkan pelayanan serta kinerja dalam sektor pelayanan publik. Untuk memberikan informasi secara mudah pemerintah Desa Keboansikep memiliki Sistem Informasi Desa (SID) berupa website yang dapat diakses secara umum oleh penduduk asli Desa Keboansikep maupun warga pendatang yang berdomisili di Desa Keboansikep.

**Gambar 2.** Website Desa Keboansikep



Sumber : Data peneliti 2022

## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi saat ini dapat membawa kemajuan yang sangat pesat, terutama dalam mengakses informasi terkait sistem pelayanan masyarakat desa. Hal ini dibuktikan dengan peluncuran website resmi desa Keboansikep dapat membantu masyarakat dalam menggapai informasi dengan mudah. Dengan adanya laman website resmi yang dikelola langsung oleh pemerintah desa dapat memberi peluang bagi sistem pemerintahan desa yakni dalam hal pengembangan desa, publikasi kegiatan desa, meningkatkan pelayanan pemerintah desa, sarana komunikasi dua arah, promosi potensi desa, menjadi portal berita online, dan menjadi sumber data resmi desa (Chrismas, Mite, Maturbongs, Laode, Saragih, & Laiyan., 2020).

Akuntabilitas yang dimaksud yaitu dalam prinsip akuntabilitas pelayanan wajib dipertanggung jawabkan sebagaimana yang sesuai dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik meliputi segala bentuk dari jasa pelayanan barang publik ataupun jasa publik yang dimana pada prinsipnya hal ini merupakan tanggungjawab serta harus dapat dilakukan secara langsung oleh Instansi Pemerintah di Pusat, daerah, maupun BUMN atau BUMDes, dengan demikian terkait dari upaya pemenuhan terhadap kebutuhan warga dalam rangka sebagai pelaksanaan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan (L.P. Sinambela, 2006). Melayani penerima pelayanan dengan baik adalah suatu bentuk tanggungjawab bagi seluruh aparatur pemerintah daerah terkait. Maka, setiap aparatur pemerintah harus bisa melayani masyarakat maupun penerima pelayanan serta dapat mempelajari bagaimana upaya dalam meningkatkan keterampilan guna melayani masyarakat yang meliputi, kerapihan, kesopanan, dan cara berkomunikasi dengan baik. Di samping itu, dalam mewujudkan pelayanan yang baik dapat di dukung dengan adanya fasilitas pelayanan publik yang memadai (Risna, 2018). Hal-hal tersebut diharapkan dapat memberi kepuasan bagi warga yang menerima pelayanan publik.

**Gambar 3.** Brosur Pelayanan Desa



**Sumber :** Data Peneliti 2022

Berdasarkan gambar diatas menjelaskan bahwasannya warga dapat lebih mudah untuk mengetahui informasi terkait sistem pelayanan yang ada di desa Keboansikep. Dengan ketersediaan informasi ini, dapat meningkatkan potensi masyarakat pada pembangunan desa. Masyarakat dapat mengetahui apa saja kegiatan yang sedang berjalan, sehingga masyarakat dapat mengikuti perkembangan informasi yang ada. Sebagaimana yang telah dijelaskan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan, dalam melakukan survei terhadap kepuasan masyarakat, diterapkan dengan tetap memperhatikan

## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

---

prinsip-prinsip terkait survei terhadap kepuasan warga atas proses pelayanan publik, seperti :

- a) Transparansi, yakni hasil dari survei terhadap kepuasan warga daerah yang mana harus dipublikasikan agar dengan mudah untuk diakses oleh seluruh warga yang hendak mengetahui informasi terkait dengan apa yang mereka butuhkan.
- b) Partisipasi adalah proses pelaksanaan terhadap survei terhadap kepuasan warga daerah yang mana tetap mengikutsertakan masyarakat guna mendapatkan hasil survei dari masyarakat secara langsung.
- c) Akuntabilitas, adalah hal-hal terkait yang sebagaimana telah diatur dalam proses survei terhadap kepuasan warga daerah dan harus dilaksanakan serta dipertanggungjawabkan dengan benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan sebagaimana berdasarkan dengan kaidah umum yang berlaku.
- d) Berkesinambungan, dimana dalam pelaksanaan survei tentang kepuasan terhadap warga daerah harus diterapkan secara berkala dan juga continue guna mengetahui akan perkembangan dari kualitas pelayanan.
- e) Keadilan, yakni proses survei dari kepuasan warga daerah, dimana masyarakat juga harus bisa menjangkau seluruh informasi maupun perlakuan yang baik dari proses pelayanan tanpa membedakan status, ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental,
- f) Netralitas, dalam hal ini yakni dengan melaksanakan proses survei terhadap kepuasan warga, bahwa seorang yang berwewenang dalam proses survei tidak boleh meempunyai kepentingan pribadi dan tidak berpihak kepada para warga terkait hal apapun.

Berdasarkan prinsip dalam survei terhadap kepuasan warga dapat dilihat dari pelayanan publik yang diterapkan oleh aparatur desa Keboansikep belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan mengukur tingkat kepuasan warga desa yang memiliki peran sebagai pengguna layanan publik dan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah hanya menerima aspirasi melalui kegiatan musyawarah yang diadakan setiap satu tahun sekali, disamping itu pemerintah desa juga mengolah aspirasi masyarakat dengan berdasarkan skala prioritas yang kemudian akan diperbaiki ditahun selanjutnya. Akan tetapi, hasil dan juga proses perbaikan dari hasil musyawarah tersebut tidak dipublikasikan secara transparan kepada warga desa.

Kondisional yang dimaksud dalam kualitas pelayanan administrasi yakni proses pelayanan yang telah sesuai dengan keadaan maupun kemampuan yang diberikan oleh pemberi dan penerima pelayanan dapat selalu berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas (L.P. Sinambela, 2006). Kemampuan aparatur pemerintah untuk melayani masyarakat dalam menghadapi berbagai kendala yang terjadi serta sudah sesuai dengan segala situasi yang ada. Pelayanan dalam hal ini yakni sebagai proses pemenuhan dalam kebutuhan penerima pelayanan dengan melalui pelayanan administrasi dimana merupakan konsep yang aktual dari berbagai aspek kelembagaan. Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memiliki sifat responsif terhadap segala kepentingan bagi penerima pelayanan. Dengan demikian, pelayanan publik mengandung arti serta nilai-nilai yang lahir dalam proses pelayanan publik juga harus memuat prefensi terhadap nilai-nilai dalam lingkungan warga desa. Proses pelayanan kepada warga desa juga dapat diukur melalui nilai-nilai pelayanan publik yang baik.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Keboansikep menunjukkan bahwa memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik. Hal tersebut dapat ditinjau dari pelayanan pengurusan surat yang membutuhkan waktu kurang dari  $1 \times 24$  jam dapat terselesaikan sesuai dengan kondisi penerima pelayanan. Sehingga warga Desa Keboansikep merasa terbantu atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Partisipatif yang dimaksud terhadap penyelenggaraan proses pelayanan publik, partisipatif adalah suatu upaya yang dilakukan negara guna dapat memenuhi segala kebutuhan serta hak-hak yang harus diperoleh bagi setiap masyarakat

## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

---

maupun penerima pelayanan atas menerima jasa, barang, dan juga penyelenggaraan proses pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan juga harus mengikutsertakan masyarakat dalam berpartisipasi dengan pelayanan publik dan juga pemberi pelayanan harus memperhatikan segala aspirasi warga, kebutuhan dan juga harapan warga terhadap kualitas pelayanan (L.P. Sinambela, 2006). Dalam mewujudkan peran aktif masyarakat dalam pembentukan Pelayanan yang ada di Kantor Desa Keboansikep pemerintah desa mengadakan MUSRENBANGDES (Musyawarah Rencana Pembangunan Desa) yang diadakan pada pertengahan tahun. Kegiatan ini diadakan untuk menampung aspirasi warga mengenai pembangunan desa yang meliputi fisik dan non fisik seperti pengembangan PKK dan juga kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Karang Taruna serta melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa terkait pelayanan administrasi atau non administrasi. Hasil dari kegiatan musyawarah tersebut akan disusun berdasarkan skala prioritas dengan tetap menyesuaikan RPJMDES (Rencana Kegiatan Pembangunan Desa).

Selain itu juga dalam kebijakan pemerintah Desa Keboansikep dimana, jika ada warga yang membutuhkan fasilitas desa seperti membutuhkan kendaraan desa disaat keadaan urgent salah satunya jika ada warga yang sakit dan tidak memiliki kendaraan untuk merujuk ke rumah sakit tertentu maka dapat secara langsung menghubungi kepala desa atau pemerintah desa guna mempermudah warga untuk memenuhi kebutuhan mereka. Serta kendaraan tersebut digunakan untuk pemerintah desa guna keperluan dinas.

Keseimbangan terhadap hak dan kewajiban merupakan pelayanan dengan menimbang aspek keadilan dari pemberi dengan penerima pelayanan publik (L.P. Sinambela, 2006). Dalam proses pelayanan publik, hal utama yang mendasar yakni seluruh warga berhak untuk memperoleh pelayanan yang telah memiliki kualitas baik dan telah sesuai dengan azas maupun tujuan dari pelayanan telah terpenuhi. Dengan mengetahui berbagai kebenaran dari isi dalam standar pelayanan, maupun mengamati proses dari pelaksanaan standar pelayanan, menerima segala aspirasi terkait dengan pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan, memperoleh perlindungan, dan/atau pemenuhan atas proses pelayanan.

Keseimbangan hak dan kewajiban juga diatur didalam Pasal 67-68 dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Dimana pemerintah desa dan warga desa memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut: Pemerintah desa berhak mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat, menetapkan dan mengelola kelembagaan desa, serta mendapatkan sumber pendapatan. Adapun hak warga desa yakni mendapatkan informasi dari pemerintah desa, memperoleh pelayanan yang sama dan adil, menyampaikan aspirasi, saran, dan pendapat, warga desa berhak memilih, dipilih, dan/atau ditetapkan menjadi aparatur desa, serta mendapatkan pengayoman dan perlindungan dari gangguan ketenteraman dan ketertiban di desa (UU 6/2014 Pasal 67-68). Pemerintah desa juga memiliki kewajiban bagi warganya yakni dalam melindungi dan menjaga persatuan, kesatuan, serta kerukunan masyarakat, meningkatkan kualitas kehidupan warga desa, mengembangkan kehidupan demokrasi, mengembangkan pemberdayaan warga desa, serta memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada warga desa. Tidak hanya pemerintah desa yang memiliki kewajiban dalam mengayomi warganya (UU 6/2014 Pasal 67-68).

Masyarakat desa pun memiliki kewajiban yakni membangun diri dan memelihara lingkungan desa, mendorong terciptanya kegiatan penyelenggaraan Pemerintahan Desa dalam pelaksanaan Pembangunan Desa, mendorong terciptanya situasi yang aman, nyaman, dan tenteram di desa, memelihara dan mengembangkan nilai permusyawaratan, serta ikut berpartisipasi dalam berbagai kegiatan desa (UU 6/2014 Pasal 67-68). Jika pemberi pelayanan belum memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka masyarakat memiliki hak guna melaporkan atas ketidakpuasannya kepada pimpinan pelayanan serta pelaksana dari pelayanan publik. Hal ini bertujuan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik pada sistem pemerintahan desa. Akan tetapi, apabila pelayanan

## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

---

yang diperoleh warga belum sesuai dengan standar pelayanan, maka masyarakat memiliki hak guna mengadukan proses pelaksanaan dimana pemberi pelayanan telah menyimpang dari standar pelayanan dan/atau tidak juga memperbaiki proses pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara dan Ombudsman.

Menurut (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia) bahwa : “Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.” Selain mempunyai hak, masyarakat pun mempunyai kewajiban dalam proses penyelenggaraan dari pelayanan publik. Kewajiban pertama yakni dengan tidak melanggar serta menjalankan ketentuan yang telah terteta dalam persyaratan dari standar pelayanan. Di sisi lain, warga desa juga memiliki kewajiban ikut serta menjaga sarana, prasarana dan/atau fasilitas dari pelayanan publik serta turut mengambil peran dan aktif serta tidak melanggar peraturan-peraturan yang menyangkut dengan pemberi pelayanan. Sebagaimana keseimbangan dari hak dan kewajiban yang ada pada pemerintahan Desa Keboansikep telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh peraturan hukum dimana adanya persamaan hak dan kewajiban bagi seluruh warga yang hendak mengurus domisili. Bagi warga luar wilayah Desa Keboansikep yang hendak mengurus domisili mendapatkan hak dan kewajiban yang sama sebagaimana dengan warga asli Desa Keboansikep itu sendiri.

Adapun pada dasarnya pelayanan publik merupakan proses memberikan kepuasaan baik kepada pelaksana, penyelenggara, dan kepada masyarakat maupun pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan publik. Maka, dari pihak-pihak pemberi maupun penerima pelayanan harus mengerti serta memperhatikan hak dan kewajibannya pada proses pelayanan publik. Hak dan kewajiban yang ada dalam pelayanan publik harus dapat diselenggarakan secara seimbang, proporsional, profesional dan humanis. Jika pelayanan publik itu sudah berkualitas baik, maka dalam hal ini merupakan tercminnya bentuk kerja sama yang baik dari pelaksana, penyelenggara serta masyarakat dan/atau penerima pelayanan yang berperan sebagai pengguna atau penerima dari manfaat adanya pelayanan publik.

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dari peneliti, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Terhadap Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Keboansikep, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo belum seluruhnya sesuai dengan lima indikator kualitas pelayanan menurut L.P.Sinambella , yaitu pertama indikator transparansi, dimana dalam publikasi mengenai informasi melalui website belum sepenuhnya maksimal. Kedua, indikator akuntabilitas, yakni dalam hal ini juga belum sepenuhnya maksimal, karena belum sesuai dengan enam prinsip dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Ketiga, indikator kondisional dirasa telah memenuhi kepuasan penerima pelayanan. Keempat, indikator partisipatif dimana warga dapat menyampaikan aspirasi dan penyampaian kendala secara langsung kepada pemerintah desa. Kelima, indikator kesamaan hak dan kewajiban, dimana pemerintah desa Keboansikep memberikan kesamaan hak terkait pelayanan kepada warga asli desa Keboansikep maupun warga pendatang yang berdomisili di desa Keboansikep.

Rekomendasi dalam penelitian ini adalah agar Pemerintah desa Keboansikep dapat memaksimalkan dalam penggunaan website sebagai media informasi guna menyampaikan

## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

---

segala bentuk informasi terkait pelayanan administrasi maupun proses dari hasil musyawarah rencana pembangunan desa disetiap tahunnya. Selain itu, pemerintah desa diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah terlaksana dengan baik seperti adanya penggunaan website, penampungan aspirasi melalui musyawarah, dan juga pelayanan yang kondisional

## Referensi

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