



## Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur

Akhisna Dinda Insyira<sup>1\*</sup>, Hanny Purnamasari<sup>2</sup>

Universitas Singaperbangsa Karawang, Jawa Barat, Indonesia

Corresponding Author: [akhisnadinda28@gmail.com](mailto:akhisnadinda28@gmail.com)

### Article Info

#### Article History:

Received: 2024-04-06

Revised: 2024-06-25

Accepted: 2024-07-26

#### How to Cite:

Insyira, A. D., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 5(3), 155-165.

**Abstrak:** Desa merupakan salah satu unit administratif di tingkat lokal yang memiliki sebuah wewenang dan tanggung jawab untuk menjalankan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi di desa memegang peranan krusial dalam menunjang pembangunan dan kesejahteraan masyarakat setempat. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jomin Timur. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang didapatkan dengan cara observasi, wawancara, dan studi Pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jomin Timur sudah dapat dikatakan efektif. Dalam dimensi efektivitas waktu, proses di Desa Jomin Timur hanya memakan waktu satu sampai tiga hari untuk selanjutnya diproses oleh Kecamatan sampai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam efektivitas tenaga, sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam melaksanakan pelayanan administrasi di Desa Jomin Timur berjumlah satu orang yang artinya tidak membuang-buang tenaga. Terakhir, dalam dimensi hasil yang diperoleh pemerintah Desa Jomin Timur telah mampu melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan melibatkan masyarakat dalam meng-evaluasi kinerja pegawai melalui kotak saran.

**Kata Kunci:** Efektivitas; pelayanan; administrasi kependudukan

**Abstract:** The village is one of the administrative units at the local level that has an authority and responsibility to carry out population administration services. Administrative services in the village play a crucial role in supporting the development and welfare of the local community. This research aims to explain the effectiveness of population administration services in East Jomin Village. The type of research used is qualitative which is obtained by observation, interview, and Library studies. The results of this research show that the population administration service in East Jomin Village can be said to be effective. In the dimension of time effectiveness, the process in East Jomin Village only takes one to three days to then be processed by the District to the Department of Population and Civil Registration. In the effectiveness of energy, the human resources needed in carrying out administrative services in East Jomin Village are one person which means not wasting energy. Finally, in the dimensions of the results obtained by the East Jomin Village government, they have been able to carry out population administration services and involve the community in evaluating employee performance through a suggestion box.

**Keywords:** Effectiveness; service; population administration

## **PENDAHULUAN**

Peran penting dalam mendukung pembangunan dan pelayanan publik yang efektif di tingkat lokal yaitu memiliki Pelayanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Desa. Dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, desa mempunyai peran yang cukup besar. Hal ini terkait dengan otonomi daerah dan desentralisasi pemerintahan, yang memungkinkan desa untuk memimpin lembaga-lembaga lokalnya sendiri. Pelayanan administrasi kependudukan di sebuah desa merupakan suatu fondasi untuk membangun tata kelola yang baik karena berkaitan dengan seluruh data kependudukan sebagai identitas masyarakat di suatu daerah.

Dalam [Undang-undang \(UU\) Nomor 24 Tahun 2013](#) tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 7 Ayat (1) huruf f bahwa penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan. Dalam hal ini berarti bahwa pemerintah desa diberikan tanggung jawab untuk melaksanakan beberapa tugas administrasi kependudukan yang sebenarnya menjadi kewenangan pemerintah pusat atau daerah. Pada pasal 6 ayat (1) [Peraturan Menteri Dalam Negeri \(Permendagri\) Nomor 47 Tahun 2016](#) tentang Administrasi Pemerintahan Desa tertuang bahwa kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan di Desa baik mengenai penduduk sementara, penambahan dan pengurangan penduduk maupun perkembangan penduduk dimuat dalam administrasi penduduk. Lebih lanjut dalam [Undang-undang \(UU\) Nomor 3 Tahun 2024](#) tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pada pasal 26 ayat (4) huruf i bahwa kepala desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi Pemerintahan Desa yang baik. Hal tersebut menggambarkan bahwa kepala desa harus memastikan seluruh proses administrasi dikelola dengan profesional termasuk dalam hal pelayanan administrasi kependudukan di desa. Dalam menjalankan pemerintahannya sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa, kepala desa dibantu oleh perangkat desa ([Sugiman, 2018](#)).

Sinambela 2008 dalam [Hahury, 2020](#) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak selalu berbentuk suatu benda, tetapi berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Adapun pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memberikan bantuan atau kemudahan dalam membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mencapai tujuannya, pelayanan publik ini dapat dilakukan oleh seseorang, kelompok, ataupun suatu instansi ([Mahsyar, 2011](#)). Menurut [Aris et al. \(2021\)](#) dalam memberikan sebuah pelayanan, semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sama sehingga tidak membedakan satu dengan yang lain. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus bertanggung jawab untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah ([Mahsyar, 2011](#)). Menurut [Rukayat \(2017\)](#) Administrasi kependudukan adalah pengaturan dan penyusunan dokumen serta data penduduk dalam bentuk pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pendaftaran, pencatatan, dan pemanfaatan yang hasilnya untuk keperluan pelayanan masyarakat dan perkembangan sektor-sektor lain. Hal ini menunjukkan bahwa administrasi kependudukan disebuah sektor pemerintahan sangatlah penting karena menyangkut pendataan masyarakat di suatu negara. Selanjutnya [Amalia & Supriatna \(2017\)](#) menyebutkan bahwa Administrasi kependudukan merupakan suatu pengelolaan data yang berkaitan dengan informasi penduduk meliputi data kependudukan, data kelahiran, data kematian, data perpindahan, dan data jumlah jiwa. Dari penjelasan tersebut, bentuk dokumen yang akan didapatkan dalam administrasi

kependudukan yaitu seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Lahir dan lainnya yang berkaitan dengan data yang disebutkan di atas. Menurut [Angkat et al. \(2017\)](#) untuk mencapai tujuan administrasi kependudukan yang efektif, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil harus terorganisir dari tingkat desa/kelurahan hingga pusat untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik.

[Monoarfa \(2012\)](#) menyebutkan bahwa keberhasilan tujuan suatu organisasi merupakan bentuk hasil dari berjalannya organisasi yang efektif. Dari pernyataan tersebut, terlihat bahwa dalam mengukur efektivitas dalam suatu organisasi sebenarnya dapat dilihat dari berhasilnya suatu organisasi dalam menjalankan tugasnya hingga mencapai tujuannya. Untuk mengetahui efektivitas suatu organisasi atau kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan, diperlukan pengetahuan tentang cara mengukur efektivitas. Terdapat teori efektivitas Menurut [Sumaatmadja \(2006\)](#), menyebutkan bahwa “pengukuran efektivitas secara umum dapat dilihat dari hasil kegiatan yang sesuai dengan tujuan dengan proses yang tidak membuang-buang waktu serta tenaga”. Dari pendapat tersebut tampak bahwa pada dasarnya alat ukur efektivitas terletak pada waktu yang digunakan dalam pelaksanaan, tenaga yang melaksanakan dan hasil yang telah diperoleh. Alat Ukur efektivitas dapat dilihat dari (1) Efektivitas Waktu, Jika waktu dalam menyelesaikan pegawaian tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan maka itu berarti kegiatan tidak efektif. (2) Efektivitas Tenaga, Jika jumlah pegawai sangat banyak dan hasil yang diperoleh tidak layak maka dapat dikatakan pegawaian tersebut tidak efektif. (3) Hasil yang Diperoleh, Alat ukur yang paling utama dalam mengukur efektivitas suatu pegawaian adalah hasil. Jika tujuan tersebut tidak sesuai dengan harapan maka artinya kegiatan tidak efektif.

Desa Jomin Timur, sebagai salah satu unit administratif di tingkat lokal juga memiliki sebuah wewenang dan tanggung jawab untuk menjalankan pelayanan administrasi kependudukan. Untuk memenuhi kebutuhan administratif masyarakat setempat, desa Jomin Timur juga tidak dapat terlepas oleh tantangan yang ada dalam melayani administrasi kependudukan. Mengingat penyelenggaraan kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang sangat penting bagi penduduk di suatu wilayah tertentu. Hal ini menyangkut berbagai aspek, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) dan dokumen kependudukan lainnya.

Penelitian ini bermula dari ketidakpuasan salah satu masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jomin Timur terkait waktu. Jika dilihat menggunakan teori Sumaatmadja yang telah disebutkan di atas, maka ketidakpuasan tersebut mengindikasikan adanya permasalahan dalam hal efektivitas waktu. Sebagaimana diungkapkan oleh informan A masyarakat di Desa Jomin Timur, tepatnya pada 10 oktober 2023 siang hari mengatakan bahwa terkadang pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jomin Timur cenderung memakan waktu yang lebih lama dari yang diharapkan. Dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) informan A menunggu proses selama dua minggu lebih tiga hari. Berdasarkan keluhan tersebut, dapat menjadi indikasi dari adanya suatu masalah atau hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jomin Timur dan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jomin Timur mungkin belum mencapai tingkat efektivitas yang optimal sesuai dengan teori. Oleh karena itu, penelitian mengenai efektivitas dengan menggunakan teori menurut Sumaatmadja yang terbagi menjadi tiga indikator yaitu efektivitas waktu, efektivitas tenaga, dan hasil yang diperoleh diharapkan dapat memahami lebih dalam mengenai ketidakpuasan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jomin Timur. Tentunya dengan memperdalam masalah ini, peneliti dapat mengetahui dan menilai apakah proses administrasi kependudukan yang dilakukan di Desa Jomin Timur sudah cukup efektif. Agar dapat mengatur kependudukan dengan

baik, pemerintah desa mampu mengidentifikasi permasalahan dan hambatan berkat efektivitas pengukuran ini, sehingga dapat membantu untuk memahami apakah ada yang salah atau perlu ditingkatkan dari sistem yang sudah berjalan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap upaya pemerintah desa, pihak terkait, serta masyarakat Desa Jomin Timur dalam memajukan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan warganya.

Penelitian terkait efektivitas pelayanan publik salah satunya mengenai pelayanan administrasi kependudukan sebenarnya sudah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Seperti Penelitian yang dilakukan oleh [Nopiasari & Setiawati \(2021\)](#) bertujuan untuk mengetahui tentang efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor desa Bangkirayen kecamatan Awang kabupaten Barito Timur. Peneliti menggunakan tiga komponen pengukuran yang dapat digunakan untuk mencapai keberhasilan efektivitas pelayanan publik menurut [Sondang \(1987\)](#) yang meliputi faktor waktu, faktor kecermatan, faktor sarana dan prasarana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat keefektifitasan pelayanan administrasi kependudukan kantor desa Bangkirayen kecamatan awang kabupaten Barito Timur cukup efektif dilihat dari tiga faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor sarana dan prasarana yang cukup menukung pelayanan yang dilakukan walaupun terdapat beberapa hal atau aspek tertentu yang perlu diperbaiki agar pelayan menjadi lebih baik lagi dan lebih efektif. Selanjutnya, [Sari & Suryana \(2019\)](#) melakukan penelitian Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data wawancara beberapa informan. Peneliti menggunakan teori [Moenir \(2006\)](#) kinerja dalam efektivitas pelayanan administrasi kependudukan haruslah ditunjang oleh beberapa faktor guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Adapun beberapa faktor tersebut meliputi faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan keterampilan, serta faktor sarana dan prasarana. Hasil dari penelitian ini sudah dikatakan cukup efektif dengan berfokus pada faktor tersebut. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh [Ardayanti \(2021\)](#) dengan judul Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang dengan menggunakan teori Agus Dwiyanto yang dapat diukur dengan indikator sikap petugas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, dan biaya pelayanan. Hasilnya Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot masih belum optimal dikarenakan Desa Dayeuhkolot masih memerlukan evaluasi dari segi pembinaan terhadap masyarakat, sarana dan prasarana. Dalam penelitian tersebut juga terdapat temuan bahwa desa memiliki standar waktu penyelesaian dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan tetapi justru terdapat kendala keterlambatan waktu yang muncul dari pusat. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh [Sari \(2022\)](#) dengan judul Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Banut Kabupaten Sanggau. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa belum efektifnya pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Bunut dikarenakan faktor kurangnya sarana dan prasarana di kantor kelurahan dan masih kurangnya sumber daya manusia (SDM). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh [Salbiah et al. \(2024\)](#) tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat Di Kantor Desa Tugujaya Bogor disimpulkan bahwa pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan cukup baik karena beberapa pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara online dan didatangi langsung ke rumah warga. Dengan adanya penelitian terdahulu mengenai tujuan yang sama dalam mengukur efektivitas, sehingga dapat menjadi rujukan-rujukan untuk peneliti saat ini.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian Kualitatif yang biasa disebut sebagai penelitian natural atau ilmiah. Jenis penelitian kualitatif mengacu pada jenis analisis yang berfokus pada peningkatan signifikansi pengamatan yang dilakukan sepanjang proses penelitian yang sebagian besar bersifat deskriptif atau naratif ([Strauss & Corbin, 2003](#)). Maka dari itu peneliti menguraikan bagaimana sesuatu terjadi dituangkan dalam pernyataan deskriptif atau naratif.

Sumber data yang digunakan adalah (1) Sumber data primer, data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari Kepala Desa Jomin Timur dan Masyarakat. (2) Sumber data sekunder, data yang dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang sumber primer yang tersusun dalam bentuk studi pustaka.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui: (1) Observasi, Teknik pengumpulan data ini adalah peneliti melakukan pengamatan secara langsung di tempat atau lokasi penelitian itu dilakukan. (2) Wawancara, dilakukan untuk mendapatkan beberapa data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada pihak yang bersangkutan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Informan yang diwawancarai adalah pihak Desa Jomin Timur dan Masyarakat. (3) Studi Pustaka, dilakukan dengan cara menghimpun, mempelajari dan menganalisis dokumen-dokumen seperti jurnal dan media informasi lainnya. Adapun Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1992 dalam [Agusta, 2003](#)).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur dalam Dimensi Efektivitas Waktu**

Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur meliputi pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA) dan Kartu Keluarga (KK). Alur birokrasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di desa Jomin Timur cukup fleksibel atau menyesuaikan, karena sebenarnya masyarakat bisa langsung membuat dokumen kependudukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Namun, tidak sedikit juga masyarakat yang lebih memilih melalui desa karena jaraknya pun lebih dekat.

Untuk membuat dokumen-dokumen kependudukan, sebenarnya masyarakat bisa langsung datang ke kantor Desa Jomin Timur dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan. Namun, terkadang masyarakat memilih untuk menanyakan dan memastikan persyaratan pembuatan dokumen kependudukan kepada Rukun Tetangga (RT) untuk kemudian meminta Surat Pengantar jika diperlukan dan diberikan ke Kantor Desa Jomin Timur. Jadi, surat pengantar hanya diwajibkan untuk keperluan surat domisili dan sebagainya. Mengingat Rukun Tetangga lebih paham mengenai data warga nya sehingga meminimalisir kesalahan data pada persyaratan yang dibutuhkan, tetapi kembali lagi bahwa surat pengantar ini tidak wajib dan diserahkan kembali kepada masyarakat untuk memilih langsung ke kantor desa atau melapor diri terlebih dahulu kepada Rukun Tetangga (RT). Selain itu, Desa Jomin Timur secara bertahap sudah mulai menerapkan bentuk pelayanan secara *online* yaitu melayani melalui *WhatsApp* khusus untuk pembuatan Akta kelahiran karena langsung dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), sehingga pengisian data dilakukan secara *online*. Walaupun belum secara menyeluruh, hal ini menjadi awal yang baik untuk menciptakan desa yang terdigitalisasi. Masyarakat yang belum mengerti prosesnya, bisa langsung datang ke kantor Desa untuk kemudian dijelaskan, sebaliknya jika sudah mengerti alur

birokrasi melalui *WhatsApp* bisa langsung mengirimkan data atau persyaratan yang dibutuhkan.

Adapun alur birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jomin Timur sebenarnya sudah tertuang dalam Standar Operasional Prosedur yang dimiliki. Standar Operasional Prosedur ini juga dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses administratif.

**Tabel 1. SOP Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Jomin Timur**

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksanaan	Fasilitas Peralatan/ Perlengkapan
1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.	Kasi Pemerintahan Desa	1. Komputer 2. Alat komunikasi 3. Buku kerja, Buku agenda, dan lainnya. 4. Ruang Tunggu
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.		
Persyaratan	Alur Pembuatan Dokumen kependudukan	Pencatatan dan Pendataan
1. Persyaratan pembuatan KK adalah KTP, surat menikah, Ijazah, KK kedua belah pihak.	1. Dapat menyertakan surat pengantar dari ketua RT/RW (opsional) jika memerlukan surat domisili.	1. Bermanfaat untuk validasi pencatatan sipil dan data kependudukan.
2. Persyaratan menambah KK adalah KTP, Akta kelahiran, surat nikah.	2. Datang langsung ke kantor Desa.	2. Mendukung tercapainya tertib administrasi penduduk.
3. Persyaratan pembuatan KTP adalah KK, ijazah, akta kelahiran.	3. Pelayanan melalui WA untuk pembuatan Akta kelahiran.	
4. Persyaratan pembuatan KIA adalah KK dan akta kelahiran.	4. Setelah data atau persyaratan terkumpul, 1-3 hari langsung diserahkan ke kecamatan oleh kasi pemerintahan desa.	
5. Pembuatan Akta kelahiran dilaporkan langsung secara <i>online</i> ke Disdukcapil.		
6. Jika prosedur dan persyaratan tidak dipenuhi, maka permohonan tidak akan dikabulkan.		

Proses pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jomin Timur yaitu diawali dengan melakukan penampungan data masyarakat, data yang diberikan haruslah sesuai. Disinilah peran penting dari Laporan diri ke Rukun Tetangga (RT) karena dapat memvalidasi bahwa persyaratan atau data dari masyarakat sudah lengkap dan betul. Setelah data lengkap, pada hari itu juga pemerintah Desa Jomin Timur melakukan pengajuan kepada pihak Kecamatan untuk kemudian diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Namun, terkadang juga dilakukan pengumpulan dokumen terlebih dahulu selama tiga hari untuk selanjutnya diberikan kepada kecamatan.

Secara umum, waktu yang diperlukan dalam proses Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur setelah diajukan kepada kecamatan adalah tergantung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Desa tidak dapat memprediksi secara pasti berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk hasilnya, apalagi terkait Administrasi Kependudukan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang bergantung pada kesediaan blangko di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), terkadang ketika blangko langka bisa memakan waktu selama satu sampai tiga bulan. Kemudian mengenai Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) bisa memakan waktu sekitar dua minggu sampai satu bulan.

Mengingat Desa bukanlah pelayanan inti untuk administrasi kependudukan, jika terjadi hambatan dalam efektifitas waktu, Desa Jomin Timur hanya dapat melakukan *follow-up* kepada masyarakat mengenai proses yang sedikit lebih lambat dibandingkan seharusnya melalui kontak yang bisa dihubungi. Berbeda dengan Surat Keterangan Desa, Surat Kematian dan Surat Pengantar lainnya yang bisa langsung ditangani oleh Desa. Hal ini terjadi karena Pelayanan Administrasi Kependudukan berhubungan dengan instansi yang sifatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sehingga tidak memiliki wewenang untuk mempercepat proses pembuatannya. Upaya yang dilakukan Desa Jomin Timur ketika mengalami hambatan mengenai waktu pembuatan adalah setiap satu minggu satu kali pemerintah Desa Jomin Timur melakukan *follow-up* ke kecamatan untuk diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Berbeda jika Masyarakat datang dan membuat langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), maka prosesnya akan lebih cepat.

Pemerintah Desa Jomin Timur juga memiliki rencana untuk meningkatkan efektifitas waktu dengan menggunakan pelayanan melalui *website* Desa. Namun, Desa Jomin Timur masih mempertimbangkan mengenai Sumber Daya yang masih belum mampu menerapkan pelayanan secara *online* melalui *website*. Desa Jomin Timur juga mempertimbangkan bahwa tidak semua masyarakat memiliki atau mengerti cara menggunakan gawai, terutama bagi masyarakat yang sudah lansia.

Berdasarkan penjelasan mengenai pelayanan administrasi kependudukan di desa Jomin Timur dalam dimensi efektifitas waktu dapat dikatakan sudah efektif, karena proses yang dibutuhkan di Desa Jomin Timur hanya satu sampai tiga hari untuk selanjutnya diserahkan kepada kecamatan. Desa Jomin Timur juga telah melakukan pelayanan secara *offline* dan *online* melalui *WhatsApp*. Keterlambatan proses pembuatan dokumen pada efektifitas waktu dapat terjadi jika terkendala di kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), hal ini diluar kendali desa mengingat desa sebagai unit administratif terendah dalam struktur pemerintahan lokal.

### **Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur dalam Dimensi Efektivitas Tenaga**

Jumlah pegawai untuk melayani Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur berjumlah satu orang yang disebut sebagai Kasi Pemerintahan Desa yang akan berhubungan dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan. Jumlah Kasi Pemerintahan Desa yang mengatur Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur mengacu pada peraturan yang ada, dapat di lihat pada Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) Pemerintah Desa Jomin Timur yang mengacu pada [Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Desa](#). Dengan adanya peraturan tersebut, berapapun jumlah pegawai yang ada dalam melayani administrasi kependudukan di pemerintah Desa Jomin Timur harus mampu melayani masyarakat. Sejauh ini dengan jumlah pegawai satu orang yaitu Kasi Pemerintahan Desa dapat berjalan dengan semestinya dan mampu melayani secara langsung ataupun *online* melalui *WhatsApp*.



**Gambar 1. Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) Pemerintah Desa Jomin Timur**

Seperti yang telah disinggung pada dimensi efektivitas waktu, Kasi Pemerintahan Desa mengajukan dokumen kepada kecamatan satu sampai tiga hari yang mana ketika pada satu hari tersebut hanya ada satu atau sedikit dokumen yang kiranya dapat dikatakan membuang-buang tenaga, maka dokumen tersebut dapat dikumpulkan terlebih dahulu selama dua atau tiga hari. Dengan begitu, dapat menghindari pengeluaran tenaga yang berlebihan atau membuang-buang tenaga.

Pemerintah Desa Jomin Timur melaksanakan pertemuan setiap satu minggu satu kali dengan bagian pelayanan termasuk Kasi Pemerintahan Desa Administrasi Kependudukan, untuk melakukan evaluasi dengan para staf lainnya. Evaluasi mengenai kinerja dan pengawasan para pegawai ini dilaksanakan oleh pihak internal Desa Jomin Timur saja. Tujuan Evaluasi dengan bagian pelayanan ini yaitu untuk mencari tahu atau mencari formasi kendala apa yang dihadapi oleh para pegawai terkait bidangnya masing-masing.

Bentuk evaluasi yang sering menjadi kendala adalah tuntutan Masyarakat mengenai lambatnya proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Namun hal ini bukan karena kurang maksimalnya kinerja para pegawai, tetapi karena desa tidak bisa langsung memberikan pelayanan atau menunggu Dinas terkait seperti yang telah dijelaskan dalam dimensi efektivitas waktu. Terkecuali masyarakat membuat langsung ke Kecamatan atau ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk mendapatkan proses yang lebih cepat.

Berdasarkan Penjelasan mengenai pelayanan administrasi kependudukan di desa Jomin Timur dalam dimensi efektivitas tenaga, dapat dikatakan sudah efektif. Mengingat tenaga pegawai yang digunakan berjumlah satu orang yang artinya tenaga pegawai tidak berlebihan dan dengan jumlah tersebut mampu melayani masyarakat dengan semestinya. Selain itu, dengan adanya evaluasi pegawai setiap satu minggu satu kali dapat terlihat kendala yang dialami oleh pegawai desa Jomin Timur dalam melayani masyarakat. Terkhusus untuk pelayanan administrasi kependudukan, keluhan masyarakat masih berkaitan dengan dimensi efektivitas waktu yaitu keterlambatan yang terjadi diluar kendali tingkat desa.

### **Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur dalam Dimensi Hasil yang diperoleh**

Tujuan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur tentunya terlaksananya pemerintah Desa Jomin Timur dalam melayani masyarakat terkait administrasi kependudukan. Untuk itu, Desa Jomin Timur memiliki indikator yang dapat mengukur efektivitas hasil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur yaitu tersedianya kotak saran yang berada di kantor Desa Jomin Timur. Kotak Saran

ini menjadi kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan kritik dan saran yang membangun terhadap pelayanan yang dilakukan Desa Jomin Timur termasuk kepada para pegawainya. Kotak saran diletakkan di bagian depan Kantor desa bidang pelayanan sehingga ketika masyarakat masuk ke dalam kantor desa sudah langsung terlihat. Untuk mengisi kotak saran cukup mudah, bisa langsung tuliskan pesan dalam amplop untuk kemudian dimasukkan ke dalam kotak saran yang berada di unit pelayanan. Masyarakat tidak perlu khawatir mengenai saran atau kritik yang diberikan, karena akan terjaga kerahasiaannya.

Sebenarnya pemerintah Desa Jomin Timur sangat menerima masukan atau kritikan secara langsung melalui seluruh perangkat desa maupun Rukun Tetangga (RT), namun tidak semua masyarakat berani mengemukakan pendapatnya terutama kritikan secara langsung. Maka dari itu, Kotak saran menjembatani masyarakat untuk berkomunikasi secara tertutup dengan pemerintah desa tentang isu, ide, kritikan dan usulan. Dengan adanya kotak saran ini, seluruh masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi agar hasilnya lebih maksimal. Sebagai indikator, kotak saran merupakan alat yang sangat penting untuk memastikan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dan evaluasi pemeliharaan bangunan secara akurat. Melalui kotak saran ini, aspirasi masyarakat dapat dijadikan landasan perbaikan dan kemajuan yang lebih baik.

Sejauh ini, isi dari kotak saran tersebut hanya berupa ucapan terima kasih dan dukungan untuk terus meningkatkan pelayanan yang ada. Belum ada masyarakat yang mengisi kotak saran berupa kritikan untuk Desa Jomin Timur. Jika memang nantinya akan ada sebuah kritikan dari tuntutan masyarakat, pemerintah desa Jomin Timur akan melakukan sesuatu untuk memperbaiki hal tersebut, karena sebagaimana kotak saran ini disediakan sebagai bahan evaluasi atau indikator untuk mengukur pelayanan yang diberikan Desa Jomin Timur kepada masyarakat. Maka dari itu, pemerintah desa sangat membutuhkan partisipasi masyarakat untuk terus meramaikan kotak saran yang telah disediakan.

Hasil dari dimensi ini dapat dikatakan cukup efektif, karena pemerintah desa jomin timur melibatkan masyarakat sebagai bahan evaluasi kinerja pegawai. Tetapi, indikator ini akan semakin efektif jika seluruh masyarakat ikut berpartisipasi.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam dimensi efektivitas waktu, proses administrasi kependudukan setelah Desa menyerahkan berkas ke Kecamatan dapat dikatakan cukup memakan waktu seperti yang dikeluhkan yaitu selama dua minggu lebih tiga hari untuk pembuatan Kartu Keluarga. Tetapi mengingat desa sebagai unit administratif terendah dalam struktur pemerintahan lokal, waktu yang dibutuhkan dapat dikatakan sudah cukup efektif. Mengenai alur birokrasi, jika memang melalui Rukun Tetangga (RT) dapat meminimalisir kesalahan data karena tervalidasi, baiknya tetapkan alur birokrasi melalui Rukun Tetangga (RT) terlebih dahulu secara menyeluruh. Dengan ini, alur birokrasi menjadi lebih terstruktur.

Dalam dimensi efektivitas tenaga juga dapat dikatakan sudah efektif. Mengingat tenaga pegawai yang digunakan berjumlah satu orang yang artinya tenaga pegawai tidak berlebihan. Baiknya Desa Jomin Timur melakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwasannya keterlambatan tersebut bukan berasal dari kinerja desa, hal ini juga bisa dijelaskan ketika *follow-up* kepada masyarakat ketika terjadi keterlambatan.

Dalam dimensi hasil yang diperoleh, dapat dikatakan cukup efektif. Pemerintah Desa Jomin Timur mampu melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan melibatkan masyarakat dalam meng-evaluasi kinerja pegawai melalui kotak saran. Mengingat belum adanya keluhan atau kritikan masyarakat melalui kotak saran mengenai pelayanan yang ada di Desa Jomin Timur menggambarkan bahwa pelayanan yang

dilakukan desa Jomin Timur sudah baik, tetapi indikator ini akan semakin efektif jika seluruh masyarakat ikut berpartisipasi. Selain itu, baiknya Desa Jomin Timur juga memiliki kotak saran *online*, hal ini bertujuan agar masyarakat bisa memberikan saran dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang langsung ke kantor desa.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agusta, I. (2003). Teknik pengumpulan dan analisis data kualitatif. Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. *Litbang Pertanian, Bogor*, 27(10), 179-188. <https://www.academia.edu/download/34265413/ivan-pengumpulan-analisisdata-kualitatif.pdf>
- Amalia, E., & Supriatna, Y. (2017). Perancangan sistem informasi administrasi kependudukan sebagai pengembangan e-government. *In Prosiding Seminar Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi* (Vol. 2, No. 1). <https://core.ac.uk/download/pdf/268075010.pdf>
- Angkat, K. M., Kadir, A., & Isnaini, I. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 7(1), 33-48. <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>
- Ardayanti, S. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 1-25. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v3i1.1076>
- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 127-133. Retrieved from <https://www.iyb.ac.id/jurnal/index.php/jgp/article/view/208>
- Hahury, J. F. (2020). PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA. *Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 18(1). <https://doi.org/10.51826/fokus.v18i1.406>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Nopiasari, N., & Setiawati, B. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR DESA BANGKIRAYEN KECAMATAN AWANG KABUPATEN BARITO TIMUR. *JAPB*, 4(2), 1800-1814. Retrieved from <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/555>
- Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Desa.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Salbiah, E., Septiana, M. P., Seran, G. G., & Pratidina, G. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat Di Kantor Desa. *Karimah Tauhid*, 3(1), 465-472. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i1.11651>

- SARI, A. R. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN BUNUT KABUPATEN SANGGAU. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 2(1), 65–75. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v2i1.902>
- Sari, L. R., & Suryana, I. N. M. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 10(2), 83–89.
- Sondang P. Siagian. 1987. *Manajemen Mederen*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2003). *Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/7300/10/Bab10\\_Penelitian%20Kualitatif\\_3.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/7300/10/Bab10_Penelitian%20Kualitatif_3.pdf)
- Sugiman, S. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82–95. <https://doi.org/10.37893/jbh.v7i1.16>
- Sumaatmadja, N. (2006). *Metodologi Pengajaran Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS)*. Bandung: Alumni.
- Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-undang (UU) Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.