
**KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KELURAHAN REWARANGGA, KECAMATAN ENDE TIMUR,
KABUPATEN ENDE**

Bartholy Antony Surya Lengo

Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat (STPM) St. Ursula Ende

E-mail: billyukalengo@gmail.com

Diterima:

3 April 2021

Direvisi:

9 April 2021

Disetujui:

14 April 2021

Abstrak

Kajian tentang kinerja pelayanan publik saat ini sangat penting dibuat sebagai dasar bagi perumusan kebijakan tentang pengembangan kinerja birokrasi. Oleh karena itu, penilaian kinerja pelayanan publik hendaknya dilakukan secara komprehensif dengan menggunakan indikator yang melekat pada pemberi layanan publik dan juga dari indikator yang melekat pada pengguna jasa layanan publik. Penelitian bertujuan untuk mengukur kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rewarangga yang ditinjau dari indikator yang melekat pada pemberi layanan publik, dan juga dari indikator yang melekat pada pengguna jasa layanan publik. Ada pun metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dilakukan secara induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Ditinjau dari indikator produktivitas, proses perekaman data kependudukan ke *database* kelurahan telah mencapai 90% dan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan dilakukan secara cepat dengan menggunakan *KelimutuBox* dan gratis. Masyarakat juga menilai sikap aparatur kelurahan ramah, sopan, sigap dan adil dalam proses pelayanan. Ditinjau dari Indikator Responsivitas, Sistem Informasi kependudukan dan *KelimutuBox* merupakan respon Pemerintah Kelurahan Rewarangga yang lahir dari penjarangan dan analisis kebutuhan masyarakat. Ditinjau dari indikator Responsibilitas, Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rewarangga telah dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi. Dan ditinjau dari indikator akuntabilitas. Penyampaian pelaksanaan pemerintahan dalam bentuk LAKIP, LPPD, ke kecamatan tepat waktu. Laporan kegiatan pengelolaan SIK juga dapat diakses oleh publik dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik baik dalam bentuk lisan maupun tertulis.

Kata kunci: *Kinerja; Pelayanan publik; Administrasi kependudukan*

Abstract

The current review of public service performance is very important to be made as the basis for the formulation of policies on the development of bureaucratic performance. Therefore, public service performance assessment should be conducted comprehensively using indicators attached to public service providers and also from indicators attached to public service

users. The research aims to measure the performance of population administration services in Rewarangga Village which is reviewed from indicators attached to public service providers, and also from indicators attached to public service users. There is also a research method used that is descriptive qualitative. With data collection techniques through observation, interview, and documentation. The method of data analysis is carried out through the stages of data reduction, data presentation, and inductive drawing of conclusions. The results showed that: Judging from productivity indicators, the process of recording population data to the village database has reached 90% and the service of managing population documents is done quickly using KelimutuBox and free of charge. The community also assesses the attitude of village officials friendly, polite, agile and fair in the service process. Reviewed from the Responsiveness Indicators, population Information System and KelimutuBox is the response of the Rewarangga Village Government which was born from the networking and analysis of community needs. Judging from the responsiveness indicators, population administration services in Rewarangga Village have been conducted in accordance with the organization's policy. And reviewed from accountability indicators. Delivery of government implementation in the form of LAKIP, LPPD, to the sub-district on time. Reports of SIK management activities can also be accessed by the public and can be accounted to the public both in oral and written form.

Keywords: Performance; Public service; Population administration

Pendahuluan

Bergesernya kekuasaan dari pusat ke daerah sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah melalui kerangka desentralisasi (Mina, 2016) tentu saja memunculkan harapan besar agar tata kelola pemerintahan daerah menjadi lebih baik (Kusuma, 2019), hal ini sejalan dengan tujuan desentralisasi yakni mendorong agar pemerintah daerah lebih bertanggung jawab untuk memenuhi hak-hak politik masyarakat; mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, efisien, responsif dan akuntabel; mampu mengendalikan korupsi; mampu mewujudkan stabilitas politik; mampu membuat peraturan yang sehat; serta mampu menegakan hukum (Hardiyansyah, 2018). Lebih lanjut (Dwiyanto, 2021) menjelaskan bahwa dalam perkembangannya, harapan besar agar konsep tata kelola pemerintahan daerah yang baik dapat terwujud melalui desentralisasi masih berhadapan dengan persoalan besar. Upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah, belum mampu menunjukkan perubahan yang konsisten dalam berbagai dimensi kinerja tata pemerintahan yang baik (Kurniasih, Fidowaty, & Sukaesih, 2013)..

Adapun dimensi kinerja tata kelola pemerintahan yang mendapat banyak sorotan yaitu dimensi pelayanan publik (Sellang, Sos, Jamaluddin, Sos, & Ahmad Mustanir, 2019). Hal ini dapat dilihat dari laporan Ombudsman RI Tahun 2016, soal hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang belum maksimal (Taher, 2016) Tingkat kepatuhan

pelayanan publik di kementerian, dari standar pelayanan di 25 kementerian menunjukkan sebanyak 44% atau 11 kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 48% atau 12 kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 8% atau 2 kementerian masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Capaian itu jelas masih jauh dari target. Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN) pada 2016, seharusnya kepatuhan standar kepatuhan pelayanan publik untuk kementerian mencapai 80%.

1. Sedangkan kepatuhan di lembaga negara dari 15 lembaga di survei menunjukkan, sebanyak 13,33% atau 2 lembaga masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 20% atau 3 lembaga masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 66,67% atau 10 lembaga masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Realisasi ini memang jauh lebih baik dari target capaian lembaga tahun 2016 sebesar 35%.
2. Untuk pemerintah provinsi dari 33 pemerintah provinsi, sebanyak 39,39% atau 13 pemprov masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Sebanyak 39,39% atau 13 pemprov masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 21,2% atau 7 pemprov masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Realisasi ini masih jauh target capaian tahun 2016 sebesar 70%
3. Selain itu, dari 85 pemerintah kabupaten (pemkab) yang disurvei, menunjukkan bahwa sebanyak 29% atau 25 pemkab masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 53% atau 45 pemkab masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 18% atau 15 pemkab masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.
4. Terakhir, dari 85 pemerintah kota (pemkot) menunjukkan bahwa sebanyak 15% atau 8 pemkot masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 56% atau 31 pemkot masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 29% atau 16 pemkot masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.
5. Laporan soal pungli yang masuk ke Ombudsman RI sekitar 7% dari total laporan 2016. Persoalan pungli erat dengan pelayanan publik, seperti penundaan layanan yang bisa memicu tindakan pungli di perangkat pemerintahan pusat maupun daerah. Laporan keluhan masyarakat kepada Ombudsman RI meningkat semenjak Ombudsman RI menjadi bagian satuan Saber Pungli.
6. Selain persoalan penundaan pelayanan publik dan pungli, penyalahgunaan wewenang juga menjadi masalah pelayanan publik di daerah. Penyalahgunaan kewenangan membuat masyarakat merogoh uang untuk mempercepat proses administrasi dalam layanan publik antara lain saat mengurus layanan KTP.
7. Laporan Ombudsman RI juga mengungkapkan dari hasil persepsi pengguna layanan dalam pengalaman mereka mengurus layanan di suatu instansi di Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, dan Pemerintah Kota masih menyisakan persoalan.
8. Dari jumlah 5.486 responden yang disurvei, terdapat 372 responden atau 6,78% yang menyatakan tempat pelayanan kurang nyaman. Selain itu sebanyak 498 responden atau 9,08% dari mereka dilayani tidak sesuai standar layanan seperti ketidaksesuaian standar layanan seperti ketidaksesuaian biaya dan jangka waktu penyelesaian dalam mengurus layanan dari yang diinformasikan oleh penyelenggara layanan menjadi pintu masuk terjadinya praktik maladministrasi.
9. Sebanyak 225 responden atau 4,10% menyatakan masih ada pungli, dan sebanyak 680 responden atau 12,40% mengaku masih terdapat jasa perantara illegal dalam mengurus layanan.

Ditengah persoalan pelik terkait buruknya kinerja birokrasi dalam pelayanan publik di atas, ada fakta yang menarik bahwa Kelurahan Rewarangga, Kabupaten Ende justru muncul sebagai salah satu birokrasi pelayanan publik yang kinerjanya dinilai sangat baik ditinjau dari dimensi pelayanan administrasi kependudukan, sehingga mengantongi berbagai penghargaan di berbagai tingkatan, mulai dari juara II di tingkat Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) hingga meraih juara III di tingkat nasional untuk kategori kelurahan inovatif di tahun 2017 yang diselenggarakan Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa Kementerian Dalam Negeri.

Pelayanan administrasi berbasis digital di Kelurahan Rewarangga dengan menggunakan Sistem Informasi Kependudukan (SIK) merupakan salah satu produk unggulan kelurahan. Adapun tujuan dari SIK adalah membantu kelurahan dalam mengurus administrasi penduduk khususnya dalam hal perekaman data penduduk ke dalam *database*, sehingga mempermudah dalam pengelolaan data penduduk. Aplikasi ini mempercepat dan memudahkan pengelolaan data penduduk, aman dalam penyimpanan dan memudahkan dalam pelaporan. Selain itu, SIK juga dilengkapi dengan *KelimutuBox*, suatu aplikasi khusus yang diciptakan untuk mencetak surat-surat keperluan warga secara otomatis dan cepat berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK). Jenis-jenis surat keperluan warga yang dapat diurus melalui aplikasi *KelimutuBox* diantaranya Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Bepergian, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Kehilangan, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Domisili Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Kajian mengenai kinerja birokrasi publik, terutama yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, memiliki nilai yang amat strategis (Hakim, 2014). Informasi mengenai kinerja birokrasi pelayanan publik (Utomo, 2010) dan faktor-faktor yang ikut membentuk kinerja birokrasi tentu amat penting untuk diketahui agar kebijakan yang holistik untuk pengembangan kinerja birokrasi bisa dirumuskan berdasarkan pada informasi yang akurat (Aryani, 2016). Sementara itu, penilaian kinerja pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa pelayanan seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas (Silalahi & Syafri, 2015).

Perspektif yang digunakan oleh birokrasi sebagai pemberi layanan merupakan perspektif yang sebenarnya berasal dan pendekatan birokrasi yang cenderung menempatkan diri sebagai regulator daripada sebagai pelayan. Kinerja birokrasi pada awalnya banyak dipahami oleh kalangan birokrasi hanya dari aspek responsibilitas, yakni sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. Sulit untuk menelusuri lebih jauh, apakah penerapan prinsip tersebut telah membawa implikasi kepada kultur birokrasi pelayanan di Indonesia yang tidak dapat melakukan inisiatif dan inovasi pelayanan (Anggraeny, 2013). Untuk itu, pencapaian-pencapaian penghargaan di level provinsi dan nasional yang diterima Kelurahan Rewarangga sebagai kelurahan inovatif sangat diharapkan bukan saja dinilai dari indikator penyedia layanan publik tetapi juga dinilai dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa layanan

Beberapa hal menarik tersebut diatas yang mendorong peneliti untuk mendalami lebih jauh tentang kinerja pelayanan administrasi publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rewarangga yang nantinya akan dilihat dari

aspek pemberi maupun penerima jasa pelayanan publik. Ada pun tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rewarangga, Kabupaten Ende

Metode Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang di lakukan di Kantor Kelurahan Rewarangga, Kecamatan Ende Timur, Kabupaten Ende dengan durasi waktu 5 bulan terhitung sejak bulan November 2019 hingga April 2020. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan wawancara. Sementara itu analisis data dilakukan melalui langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dilakukan secara induktif

Hasil dan Pembahasan

A. Indikator Produktivitas dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Rewarangga

Kelurahan Rewarangga memiliki salah satu program unggulan yaitu pelayanan publik berbasis digital dengan produk unggulannya adalah Sistem Informasi Kependudukan (SIK) dan dilengkapi dengan *KelimutuBox*. Program tersebut bertujuan untuk membantu perekaman data penduduk tingkat kelurahan ke dalam *database* secara mudah, cepat, dan aman. Sementara itu, *Kelimutu Box* diperuntukan sepenuhnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan secara cepat, mudah dan tepat berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan). Sistem ini juga diciptakan dengan tampilan yang sederhana dan mudah dioperasikan (*user friendly*) sehingga dapat digunakan oleh masyarakat secara mandiri.

Ketersediaan produk unggulan dalam pelayanan publik tersebut tentunya perlu ditunjang dengan ketersediaan sumber daya aparatur, partisipasi masyarakat serta keterlibatan lembaga permasyarakatan yang ada di wilayah kelurahan dalam pengelolannya sehingga tujuan dari program tersebut dapat tercapai secara efektif dan efisien. Kenyataannya, sumber daya aparatur di kelurahan Rewarangga cukup terbatas jika ditinjau berdasarkan latar belakang pendidikan khususnya yang memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang teknologi dan informasi dalam mengoperasikan Sistem Informasi Kependudukan termasuk *Kelimutu Box*. Selain itu, lemahnya kesadaran dari masyarakat baik yang pindah maupun yang datang untuk melaporkan kepada para ketua RT dan pihak kelurahan dan kurang aktifnya ketua lingkungan, ketua RT dan RW untuk melaporkan keadaan penduduk di wilayahnya masing-masing ditambah koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende yang belum optimal untuk sinkronisasi data kependudukan, menyebabkan proses perekaman data penduduk ke dalam *database* tingkat kelurahan baru mencapai 90%. Meskipun demikian, pemanfaatan *KelimutuBox* selama ini turut mendukung pelayanan pengurusan dokumen kependudukan di Kelurahan Rewarangga sehingga terselenggara secara efisien ditinjau dari aspek pemanfaatan waktu. Karena dibandingkan dengan pengurusan dokumen kependudukan secara manual yang memakan waktu kurang lebih 10 sampai 30 menit, maka pengurusan dokumen kependudukan dengan menggunakan *Kelimutu Box* hanya membutuhkan waktu kurang lebih 2 sampai 5 menit.

Sementara itu, sistem pemberian pelayanan yang baik dapat juga dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan. Berkaitan dengan ini, dalam keterbatasan sumber daya aparatur di Kelurahan Rewarangga, lurah kemudian menunjuk beberapa orang pegawainya untuk mempelajari mekanisme pengoperasian aplikasi SIK dan Kelimutu *Box* dan menunjuk salah satu dari antaranya untuk menjadi operator yang akan membantu bidang pemerintahan dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan SIK dan Kelimutu *Box* meskipun latar belakang bidang keilmuannya tidak linear dengan bidang teknologi dan informasi. Langkah tersebut turut mendukung pemanfaatan produk SIK dan Kelimutu *Box* secara efisien dalam pelayanan administrasi kependudukan, meskipun selama ini dalam praktik pelayanan pengurusan dokumen kependudukan dengan menggunakan SIK dan Kelimutu *Box* pada akhirnya cenderung mengarah pada ketergantungan kepada operator. Dalam kaitannya dengan hal ini, isu tentang pengadaan pelatihan/bimbingan teknis tentang pelayanan publik berbasis digital khususnya dalam pengoperasian SIK dan Kelimutu *Box* perlu dilakukan untuk meningkatkan kompetensi aparatur dalam pelayanan publik berbasis digital.

B. Indikator Kualitas Layanan dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Rewarangga

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa akses terkait informasi layanan seperti kejelasan Persyaratan teknis dan administratif tentang pelayanan publik masih cukup sulit didapatkan. Karena selain kurangnya sosialisasi ditingkat RT dan RW juga karena belum ada informasi tentang Persyaratan teknis dan administrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya tentang SIK yang tertera pada papan informasi atau monitor informasi.

Ada pun nilai tambah dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan adalah petugas kelurahan konsisten untuk menerapkan aturan tentang semua jenis pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rewarangga khususnya pelayanan pengurusan surat keterangan tidak dikenakan biaya atau gratis. Selain itu ada kualitas tambahan yang ingin disasar dari program pelayanan publik berbasis digital khususnya penggunaan *kelimutu box* yaitu agar masyarakat dapat mengurus dokumen-dokumen kependudukannya secara mandiri. Itu artinya secara otomatis masyarakat didorong untuk berpartisipasi dalam proses perekaman data kependudukan ke dalam *database* kelurahan, sebab untuk mengurus dokumen kependudukan, masyarakat harus terlebih dahulu mengisi data dirinya agar terekam dalam aplikasi SIK yang secara otomatis langsung terintegrasi ke aplikasi *KelimutuBox* untuk pencetakan dokumen kependudukannya secara mandiri.

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negatif mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik, sebab akses untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan relatif sangat mudah dan murah.

Berkaitan dengan hal tersebut, secara umum beberapa masyarakat Kelurahan Rewarangga menyatakan kepuasannya ketika mendapat pelayanan dari aparatur Kelurahan Rewarangga, sebab adanya jaminan kepastian biaya pelayanan dimana semua jenis dokumen kependudukan yang diurus di kantor di Kelurahan Rewarangga khususnya pelayanan pengurusan surat keterangan tidak dikenakan biaya atau gratis. Sementara itu,

masyarakat juga sangat mengapresiasi sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang dinilai ramah, sopan, sigap dan adil (tidak diskriminatif). Meskipun ada beberapa masyarakat yang menyatakan keluhannya terkait dengan kedisiplinan beberapa oknum aparaturnya dalam pelayanan.

C. Indikator Responsivitas Dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Rewarangga

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Muara akhir dari berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah pemenuhan akan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. SIK dan Kelimutu *Box* sendiri merupakan produk unggulan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan di Kelurahan Rewarangga yang mempunyai tujuan untuk pemenuhan akan kebutuhan masyarakatnya sebagai pengguna jasa layanan agar mendapat pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, gratis, serta dapat digunakan secara mandiri. SIK dan Kelimutu *Box* juga merupakan respon pemerintah Kelurahan Rewarangga yang lahir dari analisis kebutuhan masyarakat yang diperoleh melalui penjangkauan aspirasi masyarakat yang biasanya disampaikan secara lisan melalui berbagai rapat dan pertemuan dengan pemerintah kelurahan. Sementara itu, kualitas layanan yang telah menjadi identik dalam proses pelayanan di Kelurahan Rewarangga merupakan hasil dari proses panjang Pemerintah Kelurahan Rewarangga dalam merespon berbagai keluhan dan masukan dari masyarakat. Kesigapan pemerintah kelurahan dalam merespon keluhan dan masukan dari masyarakat sering ditempuh melalui *briefing* di setiap hari kerja dan evaluasi mingguan yang selalu diterapkan dan menjadi kebiasaan di lingkup Pemerintahan Kelurahan Rewarangga. Dalam *briefing* harian dan rapat evaluasi mingguan. Lurah selalu menekankan kepada bawahannya agar komitmen, konsisten dan adanya keberlanjutan dalam pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat yang kemudian biasanya diikuti dengan perbaikan kinerja para aparaturnya. Oleh karena itu, selama ini, masyarakat Kelurahan Rewarangga secara umum menyampaikan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan Rewarangga termasuk pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan.

D. Indikator Responsibilitas Dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Rewarangga

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik (Utama & Setiyani, 2014) itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Kusdarini, 2017). Selain secara teknis melihat kesesuaian antara program pemerintah dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat

sebagai pengguna layanan, kinerja pelayanan publik juga berkenaan dengan

aspek teknis lainnya yaitu kesesuaian antara kebijakan organisasi dengan pelaksanaannya (Ramdhani & Ramdhani, 2017) dan secara administratif apakah metode pemberian pelayanan publik sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang baik atau tidak. Sistem Informasi Kependudukan (SIK) dan *Kelimutu Box* adalah program Pemerintah Kelurahan Rewarangga yang merupakan pengejawantahan visi besar Kabupaten Ende yaitu “Membangun Dari Desa Dan Kelurahan”. Visi besar Kabupaten Ende tersebut kemudian diterjemahkan menjadi visi Kelurahan Rewarangga yaitu : “Terwujudnya pelayanan masyarakat yang optimal serta peningkatan pemberdayaan masyarakat menuju Kelurahan Rewarangga yang mandiri, sejahtera dan berkeadilan”. Visi tersebut kemudian secara teknis diperinci dalam beberapa misi, salah satunya adalah “Mewujudkan pelayanan administrasi pemerintahan yang cepat, mudah dan nyaman bagi masyarakat”.

Ada pun kinerja implementasi program inovatif tersebut secara umum dapat dikatakan cukup baik sebab tujuan program tersebut secara umum telah tercapai diantaranya, proses perekaman data kependudukan ke dalam *database* kelurahan yang telah mencapai 90% dan pengurusan dokumen kependudukan yang mudah dan cepat dan ada upaya serius dari pemerintah untuk mendorong kemandirian masyarakat dalam pengurusannya. Sementara itu, ditinjau dari sisi penerapan prinsip-prinsip administrasi yang baik, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kelurahan Rewarangga merujuk pada berbagai peraturan perundang-undangan. Selain merujuk pada Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, juga merujuk pada Undang-undang no 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 30 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengusulan, Penetapan, dan Pembinaan Reformasi Birokrasi pada Pemerintah Daerah, Peraturan Bupati Ende no 34 tahun 2009 tentang uraian tugas pokok dan fungsi kelurahan, Peraturan Bupati Ende Nomor 21 tahun 2014 tentang indikator kinerja utama (keys Performance Indicators) Kelurahan di Kabupaten Ende tahun 2014-2019) (Undang-Undang, 2009). Selain itu, berkaitan dengan hal teknis pelayanan administrasi kependudukan, Pemerintah Kelurahan Rewarangga juga telah memiliki pedoman operasional dalam penggunaan Sistem Informasi Kependudukan khususnya penggunaan *KelimutuBox* dalam bentuk tertulis maupun dalam bentuk video tutorial.

E. Indikator Akuntabilitas Dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Rewarangga

Pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang baik tercermin dalam sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Akuntabilitas adalah bentuk kewajiban penyelenggara kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta mempertanggungjawabkan terhadap hasil dan kinerjanya (Lukito, 2014).

Dalam konteks penelitian ini ditemukan bahwa akuntabilitas pemerintah kelurahan Rewarangga dapat dilihat dari presentasi kelurahan dalam menyampaikan pelaksanaan pemerintahan tepat waktu yang diindikasikan dengan persentase penyusunan dokumen

laporan penyelenggaraan pemerintahan umum di kecamatan dalam bentuk LAKIP, LPPD, RKP/DPA, laporan keuangan, SPJ Laporan realisasi pelaksanaan APBD, RENJA secara baik dan benar. Segala hal menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pelaporan hasil dan kinerja dalam pengelolaan SIK juga dapat diakses dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik baik dalam bentuk tertulis maupun disampaikan secara lisan dalam berbagai kesempatan rapat atau pertemuan dengan masyarakat Kelurahan Rewarangga sebagai penerima layanan.

Kesimpulan

Penelitian ini dapat ditarik kesimpulan yaitu ditinjau dari indikator produktivitas yaitu efektivitas pelayanan dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rewarangga salah satunya dapat dilihat dari hasil perekaman data penduduk ke dalam *database* tingkat kelurahan yang telah mencapai 90-an persen. Sementara itu, sumber daya manusia yang dimiliki oleh pemerintah kelurahan secara efisien didayagunakan untuk dapat mengoperasikan SIK dan *KelimutuBox* sehingga pemanfaatannya dapat secara nyata dirasakan masyarakat melalui pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat. Ditinjau dari indikator Kualitas Layanan Pelayanan pengurusan dokumen kependudukan tidak dikenakan biaya atau gratis. Ada pun, dalam memberikan pelayanan publik sikap aparatur kelurahan dinilai ramah, sopan, sigap dan adil (tidak diskriminatif) oleh masyarakat. Meskipun, akses terkait informasi layanan seperti kejelasan Persyaratan teknis dan administratif tentang pelayanan publik masih cukup sulit didapatkan masyarakat. Ditinjau dari indikator Responsivitas SIK dan *Kelimutu Box* adalah respon Pemerintah Kelurahan Rewarangga yang lahir dari analisis kebutuhan masyarakat yang diperoleh melalui penjangkaran aspirasi masyarakat. Sementara itu, masyarakat Kelurahan Rewarangga secara umum menyampaikan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan Rewarangga termasuk pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Ditinjau dari indikator Responsibilitas yaitu penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rewarangga dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan visi, misi dan kebijakan daerah serta kelurahan. Ditinjau dari indikator Akuntabilitas yaitu segala hal menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pelaporan hasil dan kinerja dalam pengelolaan SIK dapat diakses dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik baik dalam bentuk tertulis maupun disampaikan secara lisan dalam berbagai kesempatan rapat atau pertemuan dengan masyarakat Kelurahan Rewarangga sebagai penerima layanan.

Bibliography

- Anggraeny, Cindy. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Publik Dan Manajemen Publik*, 1(1).
- Aryani, Nyoman Mas. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Anak Sebagai Korban Kekerasan Seksual Di Provinsi Bali. *Kertha Patrika*, 38(1), 1–14. <https://doi.org/10.24843/kp.2016.v38.i01.p02>
- Dwiyanto, Agus. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS.
- Hakim, Abdul. (2014). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tandam Hulu II Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 4(1), 1–20.

- Hardiyansyah, Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kurniasih, Dewi, Fidowaty, Tatik, & Sukaesih, Poni. (2013). Pengaruh implementasi kebijakan e-government terhadap kinerja aparatur kota cimahi. *Sosiohumaniora*, 15(1), 6–14.
- Kusdarini, Eny. (2017). Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik pada Produk Hukum Perizinan Investasi Pemerintah Daerah. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 24(4), 663–688.
- Kusuma, Tiyy Cahya. (2019). *Konsep Ideal Pengawasan Terhadap Keuangan Daerah Untuk Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Berbasis Keadilan*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Lukito, Penny Kusumastuti. (2014). *Membumikan transparansi dan akuntabilitas kinerja sektor publik: Tantangan berdemokrasi ke depan*. Jakarta: Grasindo (PT Gramedia Widiasarana Indonesia).
- Mina, Risno. (2016). Desentralisasi Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup sebagai Alternatif Menyelesaikan Permasalahan Lingkungan Hidup. *Arena Hukum*, 9(2), 149–165.
- Ramdhani, Abdullah, & Ramdhani, Muhammad Ali. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1–12.
- Sellang, Kamaruddin, Sos, S., Jamaluddin, D. R. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Silalahi, Ulber, & Syafri, Wirman. (2015). *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik: Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*. IPDN PRESS.
- Taher, Andrian Pratama. (2016). Rapor Merah Pelayanan Publik di Indonesia. Retrieved from <https://tirto.id/rapor-merah-pelayanan-publik-di-indonesia-b8zr>,
- Undang-Undang. *Pelayanan Publik*. , (2009).
- Utama, Daniel Aditya, & Setiyani, Rediana. (2014). Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, Dan Responsibilitas Pengelolaan Keuangan Sekolah Terhadap Kinerja Guru. *Dinamika Pendidikan*, 9(2).
- Utomo, Sad Dian. (2010). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 15(3), 8.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

