

Efektifitas Kinerja Pemerintah Desa Sukorambi dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Jember

Tania Dwi Oktavianti¹, Itok Wicaksono^{2*}

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jember; jembertania@gmail.com, itokwicaksono@unmuhjember.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kinerja Pemerintah Desa Sukorambi dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Objek penelitian adalah proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Pemerintah Desa Sukorambi. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan petugas pelayanan, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi data, display data, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Sukorambi telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Beberapa langkah yang diambil termasuk peningkatan kualitas layanan, pelatihan bagi petugas pelayanan, dan penerapan teknologi informasi. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Desa dalam meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan pembuatan Kartu Keluarga, seperti terbatasnya sumber daya manusia dan teknologi yang terbatas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun telah ada upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Sukorambi, masih diperlukan langkah-langkah lebih lanjut untuk meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan pembuatan Kartu Keluarga agar dapat memberikan layanan yang lebih efisien dan berkualitas kepada masyarakat.

Katakunci: Efektifitas Kinerja, Pelayanan Publik, Kartu Keluarga

DOI: <https://doi.org/10.47134/par.v1i1.1934>

*Correspondensi: Wicaksono

Email: itokwicaksono@unmuhjember.ac.id

Received: 06-09-2023

Accepted: 18-10-2023

Published: 25-11-2024



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

quality services to the community.

Abstract: This research aims to analyze the effectiveness of the Sukorambi Village Government's performance in providing Family Card services in Jember Regency. This research uses a qualitative approach with a case study method. The object of the research is the service process for making Family Cards at the Sukorambi Village Government. Data was collected through observation, interviews with service personnel, and documentation studies. Data analysis was carried out using data reduction, data display and data verification techniques. The results of the research show that the Sukorambi Village Government has made various efforts to increase the effectiveness of the Family Card making service. Some of the steps taken include improving service quality, training for service personnel, and implementing information technology. However, there are several obstacles faced by the Village Government in improving the effectiveness of the performance of Family Card making services, such as limited human resources and limited technology. This research concludes that although there have been efforts made by the Sukorambi Village Government, further steps are still needed to improve the effectiveness of the performance of Family Card making services in order to provide more efficient and

Keywords: Performance Effectiveness, Public Services, Family Cards

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara dalam hal barang dan jasa. Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara agar mencapai kesejahteraan. Kualitas pelayanan publik mempengaruhi efektivitas sistem pemerintahan. Sebagai salah satu komponen pemerintahan, sektor publik melibatkan interaksi sosial, politik, dan ekonomi antara masyarakat dengan aturan formal dan informal. Oleh karena itu, negara bertanggung jawab menyediakan layanan publik untuk memenuhi hak-hak dan kebutuhan dasar warga negara (Wu, 2020). Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi tugas bersama, dengan partisipasi aktif warga negara dan pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Jung, 2020). Pemerintah memiliki peran kunci dalam menyediakan pelayanan publik yang baik sebagai pelayan masyarakat dalam era kemajuan zaman dan kehidupan modern. Masyarakat Indonesia semakin kritis dan mengharapkan pelayanan maksimal dari pemerintah, sehingga administrasi kependudukan menjadi sentral dalam mengarahkan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan tersebut (Rego, 2019). Administrasi kependudukan melibatkan berbagai kegiatan dan pengendalian terkait penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui proses pendaftaran, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan untuk melayani kebutuhan publik dan mendukung pembangunan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bertujuan menciptakan keteraturan dan database kependudukan nasional yang valid. (Lu, 2021) Sistem Administrasi Kependudukan diharapkan memberikan pelayanan adil tanpa diskriminasi bagi warga negara. Peran aktif pemerintah pusat dan daerah penting dalam mengimplementasikan sistem ini. (Safitri et al., 2019) Pelayanan optimal harus dekat dengan masyarakat, menyederhanakan proses, memberikan keterbukaan informasi, dan menjamin efektivitas pelayanan. Pemerintah desa harus mengikuti pedoman untuk mengelola urusan desa dengan baik. Desa Sukorambi telah menjamin kepastian hukum dalam pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2015 tentang Desa (pasal 226). Administrasi Kependudukan dan pentingnya sistem administrasi yang komprehensif yang mencakup berbagai aspek kependudukan, termasuk pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, dan pengelolaan data informasi kependudukan (Kurniawan, 2005). Meskipun telah ada upaya untuk mengembangkan sistem ini, peraturan perundang-undangan yang mendukung masih beroperasi secara terpisah dan independen satu sama lain. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 2 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimum Desa, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di desa dan mengharapkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Daryanto, 2017). Data kependudukan menjadi fokus utama dalam berbagai masalah pembangunan, namun pengelolaannya masih perlu diperhatikan agar tidak menimbulkan beban terhadap ekonomi dan pembangunan (Pebriani, 2020). Oleh karena itu, perlu adanya sistem administrasi yang komprehensif untuk merealisasikan tujuan ini. Dalam era reformasi, peran dan eksistensi lembaga pemerintahan sebagai elemen utama

pemerintahan penting untuk memahami kondisi masyarakat yang berkembang (Indrawati et al., 2017). Harapannya adalah perubahan dalam pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik, profesional, efisien, dan transparan, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (Marshall, 1995). Penelitian ini akan difokuskan pada Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa Sukorambi dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga, dengan tujuan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah desa dalam menyelenggarakan layanan pembuatan kartu keluarga, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa (Cotelli, 2020).

Metode

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif yang mana data didapatkan dan diolah serta dilaporkan secara deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2014).

Populasi, Sampel, Sampling

Populasi dalam penelitian ini melibatkan kepala desa Sidomulyo, perangkat desa yang bertanggung jawab atas Desa Digital, dan anggota komunitas desa Sidomulyo masing-masing dua orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini yakni teknik Purposive Sampling yang mana dalam teknik ini menggunakan pertimbangan tertentu saat penentuan sampel (Iskandar & dalam kutipan R., 2010)

Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yakni pedoman wawancara dengan model wawancara tertulis dan terbuka.

Hasil dan Pembahasan

A. Kualitas kerja

Kualitas kerja pegawai kantor Desa Sukorambi dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) ter-golong baik dan optimal. Perangkat desa telah menerima pelatihan dan pemahaman yang cukup mengenai pelayanan administrasi kependudukan, khususnya KK. Mereka mampu memberikan pelayanan yang cekatan, tanpa bertele-tele, dan membantu masyarakat yang memerlukan bantuan terkait proses administrasi (Indramayu et al., 2018). Kepala Desa Sukorambi dan Kasi Pelayanan juga menyatakan bahwa perangkat desa sudah dilengkapi dengan pelatihan secara berkala, mengikuti perubahan peraturan, dan menerapkan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi ini menjadi kunci dalam menjaga kepuasan masyarakat dan citra baik desa. Hasil wawancara dengan masyarakat juga mencerminkan pandangan positif terhadap kualitas kerja perangkat desa dalam pembuatan KK (Sutowo & Rizki, 2021). Masyarakat merasa perangkat desa berkompeten, cekatan, dan membantu dalam memproses administrasi, sehingga memberikan pelayanan yang baik (Sabouri, 2018). Dengan adanya kompetensi, pelatihan berkala, dan dukungan dari masyarakat, kualitas kerja perangkat desa

dalam pelayanan pembuatan KK sudah berjalan sesuai dengan standar operasional dan perlu dipertahankan. Selain itu, terus melakukan inovasi dalam pelayanan dapat menjadi langkah lebih maju untuk mempermudah proses dan memberikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang (Ronfeldt, 2018).

B. Ketepatan Waktu

Pemerintah Desa Sukorambi di Kabupaten Jember telah berhasil memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam pengurusan dokumen Kartu Keluarga (KK). Meskipun pemerintah desa sebelumnya telah menetapkan waktu maksimal 15 hari kerja untuk menyelesaikan pengurusan KK, dalam kenyataannya, proses pengurusan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat, yaitu sekitar 1 hingga 7 hari kerja (Richards, 2019).

Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah desa dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan upaya untuk meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik. Masyarakat Desa Sukorambi memberikan umpan balik positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa (Javaid, 2020). Mereka merasa puas dengan ketepatan waktu dalam pengurusan dokumen KK dan merasa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan janji yang dijanjikan, bahkan ada yang merasa bahwa pelayanan tersebut lebih cepat dari yang diharapkan. Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Alcaraz, 2018). Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, pemerintah desa dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendapatkan dukungan yang lebih kuat dari warganya.

Namun, meskipun pelayanan di Desa Sukorambi terbukti efektif dalam hal ketepatan waktu, tetap diperlukan upaya untuk terus meningkatkan kualitas kerja, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi di pemerintah desa (Gao, 2018). Melalui pelatihan dan pengembangan, serta dukungan dari pemerintah kabupaten dan provinsi, pemerintah desa dapat terus meningkatkan efektivitas kinerja pelayanannya (Manning, 2019). Secara keseluruhan, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sukorambi telah menunjukkan kemajuan yang positif dalam hal ketepatan waktu dan kualitas pelayanan. Upaya terus-menerus dalam meningkatkan kualitas kerja dan efektivitas kinerja pelayanan publik diharapkan akan terus dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Desa Sukorambi (Musacchio, 2020).

C. Inisiatif

Inisiatif merupakan kesadaran diri pegawai untuk bertindak dan melaksanakan tugas dengan motivasi dan semangat tinggi. Pegawai yang bersemangat menunjukkan tingkat kesadaran dan tanggung jawab yang tinggi terhadap kinerjanya. Bagi pegawai publik, inisiatif ini merupakan bentuk pengabdian kepada masyarakat. Hasil wawancara dengan Kepala Desa Sukorambi dan kasi pelayanan menunjukkan bahwa perangkat desa di Sukorambi memiliki

kesadaran dan inisiatif dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan pembuatan dokumen Kartu Keluarga (KK) dengan cepat (Moss, 2018). Mereka telah dilatih dan mendapatkan bekal untuk meningkatkan kinerja mereka. Dengan adanya inisiatif dari perangkat desa, pelayanan administrasi di Desa Sukorambi menjadi lebih cepat dan efisien, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Inisiatif ini juga dapat membantu mengembangkan desa dan memberikan penilaian positif dari masyarakat dan pemerintah kabupaten Jember (Centobelli, 2018). Dengan demikian, perangkat desa Sukorambi telah menunjukkan kesadaran dan inisiatif dalam melaksanakan tugas mereka sebagai pelayan masyarakat. Inisiatif ini merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai efektivitas kinerja pemerintah desa, terutama dalam pelayanan publik seperti pembuatan dokumen administrasi kependudukan (WOLOR, 2020).

D. Struktur Birokrasi

Kemampuan pegawai dalam pelayanan administrasi di Desa Sukorambi terutama dalam pengurusan dokumen Kartu Keluarga dinilai sangat baik dan kompeten. Hasil wawancara dengan Kepala Desa dan Kasi Pelayanan menunjukkan bahwa pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menjalankan tugasnya. Masyarakat setempat juga memberikan tanggapan positif terhadap kemampuan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam pembuatan dokumen Kartu Keluarga (Grimani, 2019). Pegawai di Desa Sukorambi sepertinya sudah paham dan terampil dalam mengurus administrasi kependudukan, terutama dokumen Kartu Keluarga. Mereka memiliki pengetahuan tentang prosedur yang harus diikuti dan telah mengikuti SOP yang berlaku. Pengalaman yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan turut berkontribusi pada kualitas layanan yang baik (Dierdorff, 2018). Dengan memiliki kemampuan kinerja yang unggul, pegawai di Desa Sukorambi dapat menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan efektif kepada masyarakat desa. Tetap meningkatkan kemampuan pegawai melalui pelatihan dan pendidikan merupakan hal yang penting untuk selalu beradaptasi dengan perkembangan zaman dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di desa (Sapiano, 2018). Secara keseluruhan, kemampuan kinerja pegawai di Desa Sukorambi dalam pelayanan administrasi, terutama dalam pengurusan dokumen Kartu Keluarga, dinilai positif dan memadai (Ng, 2019). Upaya terus menerus untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan akan membantu memastikan layanan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa dengan baik.

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan kartu keluarga di Desa Sukorambi dapat dianggap baik berdasarkan beberapa indikator seperti kualitas, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Kualitas kerja dalam pelayanan sudah

sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kinerjanya mencapai tingkat yang sangat baik. Proses pengurusan kartu keluarga berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bahkan lebih cepat dari standar yang ditetapkan. Pegawai perangkat desa menunjukkan tingkat inisiatif yang tinggi dalam melaksanakan pelayanan pembuatan kartu keluarga. Kemampuan mereka juga baik, didukung oleh pelatihan-pelatihan sebelumnya. Komunikasi antar pegawai dan dengan masyarakat juga berjalan dengan baik, dengan penggunaan bahasa Madura yang disesuaikan untuk mendukung komunikasi yang efektif. Koordinasi dalam pelayanan dilakukan dengan baik, termasuk koordinasi dengan kepala desa. Secara keseluruhan, pelayanan pembuatan kartu keluarga di Desa Sukorambi dapat dinilai berhasil dan efektif.

Daftar Pustaka

- Alcaraz, P. (2018). The Effectiveness of Resisted Sled Training (RST) for Sprint Performance: A Systematic Review and Meta-analysis. *Sports Medicine*, 48(9), 2143–2165. <https://doi.org/10.1007/s40279-018-0947-8>
- Centobelli, P. (2018). Aligning enterprise knowledge and knowledge management systems to improve efficiency and effectiveness performance: A three-dimensional Fuzzy-based decision support system. *Expert Systems with Applications*, 91, 107–126. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2017.08.032>
- Cotelli, M. (2020). Effectiveness of language training and non-invasive brain stimulation on oral and written naming performance in Primary Progressive Aphasia: A meta-analysis and systematic review. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 108, 498–525. <https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2019.12.003>
- Daryanto, B. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Gava Media.
- Dierdorff, E. C. (2018). Crafting in context: Exploring when job crafting is dysfunctional for performance effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, 103(5), 463–477. <https://doi.org/10.1037/apl0000295>
- Gao, Y. (2018). Study on effectiveness of anti-icing and deicing performance of super-hydrophobic asphalt concrete. *Construction and Building Materials*, 191, 270–280. <https://doi.org/10.1016/j.conbuildmat.2018.10.009>
- Grimani, A. (2019). The effectiveness of workplace nutrition and physical activity interventions in improving productivity, work performance and workability: A systematic review. *BMC Public Health*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-019-8033-1>
- Indramayu, J. K., Machmud, I., & Yusup, A. R. (2018). *Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif melalui pendekatan deskriptif dengan mengambil lokasi penelitian di Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu*.
- Indrawati, W., Suntoro, I., & Nurmalisa, Y. (2017). Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).

- Iskandar, M., & dalam kutipan R., H. (2010). "ANALISIS PENELITIAN KUALITATIF MODEL MILES dan HUBERMAN (Sebuah rangkuman dari buku Analisis Data Kualitatif, Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman) Terjemahan Tjetjep Rohindi, UI-Press 1992."
- Javaid, M. K. (2020). A patient-level key performance indicator set to measure the effectiveness of fracture liaison services and guide quality improvement: a position paper of the IOF Capture the Fracture Working Group, National Osteoporosis Foundation and Fragility Fracture Network. *Osteoporosis International*, 31(7), 1193–1204. <https://doi.org/10.1007/s00198-020-05377-1>
- Jung, M. (2020). Carbon nanotubes (CNTs) in ultra-high performance concrete (UHPC): Dispersion, mechanical properties, and electromagnetic interference (EMI) shielding effectiveness (SE). *Cement and Concrete Research*, 131. <https://doi.org/10.1016/j.cemconres.2020.106017>
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan.
- Lu, J. (2021). Self-healable castor oil-based waterborne polyurethane/MXene film with outstanding electromagnetic interference shielding effectiveness and excellent shape memory performance. *Journal of Colloid and Interface Science*, 588, 164–174. <https://doi.org/10.1016/j.jcis.2020.12.076>
- Manning, B. (2019). Corporate governance and sustainable business conduct—Effects of board monitoring effectiveness and stakeholder engagement on corporate sustainability performance and disclosure choices. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(2), 351–366. <https://doi.org/10.1002/csr.1687>
- Marshall, C. G. (1995). *Designing Qualitative Research* (Second Edition). International Educational and Profesional.
- Moss, R. W. (2018). Performance and operational effectiveness of evacuated flat plate solar collectors compared with conventional thermal, PVT and PV panels. *Applied Energy*, 216, 588–601. <https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2018.01.001>
- Musacchio, A. (2020). EU Nitrates Directive, from theory to practice: Environmental effectiveness and influence of regional governance on its performance. *Ambio*, 49(2), 504–516. <https://doi.org/10.1007/s13280-019-01197-8>
- Ng, Y. L. (2019). Effectiveness of virtual and augmented reality-enhanced exercise on physical activity, psychological outcomes, and physical performance: A systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials. *Computers in Human Behavior*, 99, 278–291. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.05.026>
- Pebriani, H. (2020). *Efektivitas Pelayanan Atas Administrasi Kependudukan (Kk) Di Kota Bandung*.
- Rego, A. (2019). Leader Humility and Team Performance: Exploring the Mediating Mechanisms of Team PsyCap and Task Allocation Effectiveness. *Journal of Management*, 45(3), 1009–1033. <https://doi.org/10.1177/0149206316688941>
- Richards, G. (2019). Business Intelligence Effectiveness and Corporate Performance Management: An Empirical Analysis. *Journal of Computer Information Systems*, 59(2), 188–196. <https://doi.org/10.1080/08874417.2017.1334244>

- Ronfeldt, M. (2018). Does Cooperating Teachers' Instructional Effectiveness Improve Preservice Teachers' Future Performance? *Educational Researcher*, 47(7), 405–418. <https://doi.org/10.3102/0013189X18782906>
- Sabouri, M. (2018). Effectiveness of Linear Amplitude Sweep (LAS) asphalt binder test in predicting asphalt mixtures fatigue performance. *Construction and Building Materials*, 171, 281–290. <https://doi.org/10.1016/j.conbuildmat.2018.03.146>
- Safitri, F., Subadi, W., & Jamaludin, J. (2019). Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *Japb*, 2(2), 585–599.
- Sapiano, A. B. (2018). The effectiveness of virtual simulation in improving student nurses' knowledge and performance during patient deterioration: A pre and post test design. *Nurse Education Today*, 62, 128–133. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2017.12.025>
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif* (Sugiyono, Ed.). Alfabeta.
- Sutowo, & Rizki, A. (2021). *Efektifitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Dan Surat Pindah Pada Tahun 2020 di Kecamatan Wlingi Kabupaten Blitar*. 10(1), 1–7.
- WOLOR, C. W. (2020). Effectiveness of E-Training, E-Leadership, and Work Life Balance on Employee Performance during COVID-19. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 443–450. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.443>
- Wu, B. (2020). Effectiveness of immersive virtual reality using head-mounted displays on learning performance: A meta-analysis. *British Journal of Educational Technology*, 51(6), 1991–2005. <https://doi.org/10.1111/bjet.13023>