

**KINERJA KEPALA SEKSI PEMERINTAHAN DALAM PELAKSANAAN
REGISTRASI PENDUDUK MENURUT TINGKAT MIGRASI PENDUDUK DESA
KALIJATI BARAT KECAMATAN KALIJATI KABUPATEN SUBANG**

Oleh :

Iwan Henri Kusnadi

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang

Iwanhenri01@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja kepala seksi pemerintahan dalam pelaksanaan registrasi kependudukan menurut tingkat migrasi penduduk desa kalijati barat khususnya mengenai tertib administrasi kependudukan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi data. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis interaktif yang terdiri dari tiga komponen yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja kepala seksi pemerintahan dalam pelaksanaan registrasi penduduk desa kalijati barat dilihat dari lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas dapat dikatakan belum optimal. Indikator produktivitas ditunjukkan dengan belum tercapainya target dari tertib administrasi penduduk terkait peran petugas pendataan penduduk perlu terus dibina. Indikator Kualitas layanan sudah sesuai standar pelayanan yang di tentukan. Indikator resposivitas ditunjukkan dengan daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan sudah cukup baik, namun setelah peneliti amati dilapangan sosialisasi yang diberikan tidak berjalan dengan efektif. Indikator responsibilitas kemampuan birokrasi dalam penyelesaian pekerjaan bergantung pada pemohon sendiri, mengenai informasi prosedur pelayanan yang diberikan aparatur Desa Kalijati Barat sudah sesuai aturan yang berlaku adapun masyarakat yang masih belum mengerti mungkin itu didasarkan tingkat pendidikan. Indikator akuntabilitas dilihat dengan adanya pertanggungjawaban serta tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, namun belum terpenuhinya tempat pelayanan Desa Kalijati Barat dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Fasilitas yang menjadi tanggung jawab pimpinan yang terpenting diantaranya adalah usaha dalam memperkecil hambatan-hambatan yang mengganggu kelancaran pekerjaan.

Kata Kunci: Kinerja

ABSTRACT

This research aims to know the performance of the head of the Government in the implementation of the registration section of the occupation according to the level of migration of villagers, especially West about kalijati orderly administration of the settlement. This research

is a descriptive qualitative study. The data used are primary and secondary data obtained from interview, observation, and documentation study. The test of data validity used the triangulation technique. The technique of analysis data using interactive analysis consist three components which are data reduction, data presentation, and conclusion. The result of the research shows that in general the performance of the head of government section in the implementation of the registration of the villagers in western villages is seen from five indicators namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability can be said not yet optimal. The productivity indicator is indicated by the unattainment of the target of the orderly administration of the residents related to the role of population data collection officers need to be continuously fostered. Indicator Service quality is in accordance with the service standards specified. Responsiveness indicators indicated by the responsiveness of service personnel is good enough, but after researchers observed in the field of socialization given did not run effectively. Indicators of responsibility of bureaucratic capacity in work completion depends on the applicant itself, information about service procedure given by apparatus of West Kalijati Village is in accordance with the prevailing rules as for people who still do not understand it may be based on education level. Indicators of accountability are seen with the responsibility and responsibilities of employees in providing services to the community in accordance with the rules that have been established, but not yet fulfilled the service of West Kalijati Village with facilities that can create a comfortable atmosphere for service applicants. Facilities that are the most important responsibilities among them is the effort to minimize the obstacles that interfere with the smooth work.

Keyword: Performance

PENDAHULUAN

Desa Kalijati Barat merupakan desa di Kecamatan Kalijati yang menarik banyak migran dari daerah lain. Wilayah Desa Kalijati Barat tiap tahun menjadi tujuan bagi para pendatang, Sebab wilayah Desa Kalijati Barat adalah wilayah berkawasan industri tentunya banyak buruh migran yang bertempat tinggal di wilayah Desa Kalijati Barat banyak penduduk dari luar Kota Subang atau luar Kecamatan Kalijati bermigrasi ke Desa Kalijati Barat. Desa Kalijati Barat juga sebagai pusat perdagangan, di Desa Kalijati Barat banyak terdapat pusat perbelanjaan seperti supermarket, dan pasar tradisional. Pesatnya perkembangan Desa Kalijati Barat menjadikan Desa Kalijati Barat magnet yang kuat untuk dijadikan tujuan bermigrasi, karena dirasa cocok dan memudahkan migran untuk memenuhi kebutuhan hidup.

Maka dengan banyaknya pelaku migrasi yang memilih Desa Kalijati Barat, menjadikan tugas pemerintah Desa Kalijati Barat untuk dapat mengawasi jumlah migrasi internal di Desa Kalijati Barat yang berdampak pada kepadatan jumlah penduduk. Desa merupakan basis data

migrasi yang akan teragregasi ke tingkat kecamatan, kabupaten, provinsi, hingga pusat. Pemanfaatan data migrasi sebagai data pelayanan publik membuat data terintegrasi dengan data kependudukan dan sumber daya keluarga. Layanan migrasi tidak berdiri sendiri, namun menjadi bagian yang tak terpisahkan dari administrasi kependudukan.

Registrasi penduduk merupakan cara pengumpulan data penduduk pemerintahan dalam negeri yang dilakukan oleh Kepala Pemerintahan dan perabotan desa lainnya. Registrasi penduduk memuat tentang Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting, yang dimaksud Peristiwa Kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan Peristiwa Penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data

identitas atau surat keterangan kependudukan. Dengan demikian, setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang. Fokus penelitian ini di titik beratkan pada Peristiwa Kependudukan yaitu migrasi penduduk Desa Kalijati Barat.

Migrasi merupakan salah satu dari tiga faktor dasar kelahiran, kematian, dan migrasi ke tiga hal ini yang mempengaruhi pertumbuhan penduduk. Migrasi dapat meningkatkan jumlah penduduk apabila jumlah penduduk yang masuk ke suatu daerah lebih banyak daripada jumlah penduduk yang meninggalkan wilayah tersebut. Sebaliknya, migrasi dapat mengurangi jumlah penduduk jika jumlah penduduk yang masuk ke suatu wilayah lebih sedikit daripada jumlah penduduk yang meninggalkan wilayah tersebut. (Munir, 2010:133). Migrasi dapat didefinisikan sebagai perpindahan penduduk dari suatu tempat ke tempat yang lain, baik sifatnya permanen (bertempat tinggal di tempat yang baru paling sedikit 340 hari) atau semi permanen (hanya tinggal selama 15 hari dihitung dari awal kepindahannya ke tempat tersebut), yang melewati batas administratif atau batas bagian dalam suatu negara atau daerah atau juga melampaui batas politis atau batas negara (Pratiwi, 2007:2).

Migrasi penduduk pada hakekatnya merupakan suatu refleksi perbedaan pertumbuhan ekonomi dan ketidak merataan fasilitas pembangunan antara suatu daerah dengan daerah lain. Penduduk dari daerah yang tingkat pertumbuhannya kurang akan gerak menuju ke daerah yang mempunyai tingkat pertumbuhan yang tinggi. Kondisi yang seperti inilah yang mendorong masyarakat untuk mencari daerah baru yang dianggap cocok dan bisa hidup lebih layak. Perkembangan kota demikian, sesuai dengan fungsi kota itu sendiri, berupa pusat perekonomian, teknologi, pendidikan maupun pusat pemerintah yang menjadi daya tarik daerah tujuan (Gustina, 2013:3).

- Salah satu kantong migran di Kota Subang adalah Kecamatan Kalijati, Kecamatan Kalijati termasuk kedalam daerah berkawasan industri dan pertanian. Kecamatan Kalijati memiliki luas 6.718 Ha terdiri dari 10 desa, Kecamatan Kalijati memiliki jumlah penduduk 55.639 jiwa, terdiri dari jumlah laki-laki 26.676 jiwa dan perempuan 28.963 jiwa. Jumlah kepadatan penduduk tiap Desa di Kecamatan Kalijati dapat di lihat pada tabel berikut.

Kepadatan Penduduk Kasar Tiap Desa Di Kecamatan Kalijati Tahun 2016

-	- Desa	- Jumlah Jiwa	- Luas (Km ²)	- Kepadatan Jiwa (Km ²)
1	Ciruluk	4134	5,083	813
2	Kalijati Timur	7741	2,933	2.639
3	Marengmang	5558	14,640	380
4	Banggala Mulya	3491	14,676	238
5	Jalupang	4385	1,666	2.638
6	Tanggulun Barat	6679	8,027	832
7	Kaliangsana	3736	5,635	663
8	Kalijati Barat	9550	1,861	5.484
9	Tanggulun Timur	6325	6,887	918
10	Caracas	3384	5,776	585
	Jumlah	55.639	67,180	Jumlah
	Rata-rata	5.563	6,18	Rata-rata

Sumber Kantor Kecamatan Kalijati, 2017

Berdasarkan tabel diatas Desa Kalijati Barat merupakan desa terbesar kepadatan penduduknya Desa Jalupang dan Desa Kalijati Timur merupakan desa yang kepadatan

penduduknya cukup besar, Desa Ciruluk, Desa Tanggulun Barat, Desa Tanggulun Timur, Desa Kaliangsana merupakan desa sedang kepadatan penduduknya dan Desa Marengmang, Desa

Banggala merupakan desa yang kepadatan penduduknya paling sedikit. Bertolak pada data di atas penulis perlu melakukan penelitian terkait migrasi internal penduduk Desa Kalijati Barat yang merupakan desa terbesar kepadatan penduduknya. Desa Kalijati Barat merupakan desa yang terdapat diantara desa-desa yang ada di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang,

dengan jumlah penduduk 9550 jiwa terdiri dari 4776 jiwa laki-laki dan 4774 jiwa perempuan serta 3027 kepala keluarga. jumlah migran yang tercatat di Desa Kalijati Barat selalu meningkat setiap tahunnya. Total migrasi masuk dalam 3 tahun terakhir tercatat berjumlah 538 orang. Jumlah migran di Desa Kalijati Barat dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Jumlah migran di Desa kalijati Barat

Tahun Migrasi	Migrasi Masuk	Migrasi Keluar	Netto
2014	135	-	10
2015	169	-	16
2016	234	34	20
Total	538	34	46

Sumber:
Desa kalijati Barat dalam angka 2014-2016

Berdasarkan diatas terungkap bahwa jumlah migrasi masuk selalu lebih besar jika dibandingkan dengan migrasi keluar. Angka migrasi masuk Desa Kalijati Barat dalam rentang waktu 3 tahun berjumlah 538 orang, sedangkan angka migrasi keluar pada rentang tahun yang sama namun hanya di tahun 2016 saja yang terdata migrasi keluar berjumlah 34 orang. Tidak mengherankan jika jumlah penduduk Desa Kalijati Barat selalu bertambah setiap tahunnya, salah satunya berasal dari surplus migran.

Pada kenyataannya, jumlah penduduk yang melakukan aktivitas perpindahan penduduk ke Desa Kalijati Barat lebih banyak dari yang tercatat. Oleh sebab itu kepala seksi pemerintahan Desa Kalijati Barat harus senantiasa melakukan pengawasan dan memberikan kemudahan kepada setiap penduduk agar tertib administrasi, sebab penduduk merupakan salah satu penghitung DAU (dana alokasi umum) yang diterima setiap daerah untuk pembangunan setiap tahun. Data yang tidak lengkap dan akurat bisa membuat kebijakan yang salah dalam perencanaan pembangunan di daerah. Desa merupakan baris terdepan dalam melaksanakan tugas pemerintahan, pembngnan dan kemasyarakatan, oleh karena itu pentingnya tugas, fungsi dan wewenang desa untuk pembangunan daerah, desa merupakan intansi yang dekat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Baik buruknya kinerja desa mencerminkan kualitas kerja pemerintah daerah.

Undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang Desa pasal 26 mengatakan salah satu tugas pemerintah desa adalah menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik. Disini dibutuhkan penyelenggara yang mampu untuk melaksanakan amanat undang-undang tersebut. Sehingga pihak Desa Kalijati Barat khususnya pegawai yang memeiliki tugas dan fungsi penertiban administrasi penduduk dipandang perlu melakukan sosialisasi mengenai pentingnya administrasi kependudukan. hal ini terjadi karena pegawai ini dapat mencurahkan segala kemampuannya dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dan suatu organisasi hanya akan berhasil mencapai tujuan dan sasarannya apabila semua komponen organisasi tersebut berupaya menampilkan kinerja yang optimal.

Cakupan data yang diperoleh pada registrasi penduduk sangat bergantung pada kesadaran masyarakat. Di negara-negara maju, pengumpulan data melalui registrasi umumnya tidak menemui masalah dan hambatan. Sebaliknya di negara-negara berkembang seperti Indonesia, umumnya data yang dicakup masih kurang lengkap karena banyak peristiwa yang tidak dilaporkan dan data kurang rinci sehingga kurang memadai untuk berbagai analisis kependudukan. Tanpa partisipasi dan kesadaran masyarakat, upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam peningkatan dan perbaikan registrasi kependudukan tidak akan

berjalan secara maksimal. Fenomena yang terjadi di Desa Kalijati Barat mengenai jumlah orang yang masuk/migrasi di wilayah ini terlihat sangat tinggi sehingga sangat berpengaruh terhadap jumlah penduduk. Dan hal tersebut tentunya akan berdampak bagi kehidupan sektor lain. Hal yang kadang kadang tidak terungkap adalah bagaimana kaitan antara semakin banyaknya penduduk dengan persepsi dan partisipasi masyarakat terhadap program pemerintah yaitu tertib administrasi penduduk, kesadaran masyarakat Desa Kalijati Barat dalam membuat dan menyesuaikan data masih perlu ditingkatkan. Karena suksesnya suatu program administrasi penduduk tergantung dari aktif atau tidak aktifnya partisipasi masyarakat untuk mensukseskan program tersebut.

Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam almari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat meyalutikan pegawai dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam melayani pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama. Sarana dan prasarana teknologi, informasi dan komunikasi belum memadai banyak keluhan masyarakat terkait pembuatan surat pengantar yang cukup lama.

Maka dari itu kinerja Pemerintahan Desa merupakan sub sistem dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan nasional, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya seperti halnya administrasi kependudukan. Oleh karena itu dengan maksimalnya registrasi mengenai jumlah dan persentasi migran maka besarnya migran yang melakukan perubahan pola migrasi dapat diketahui dengan pasti.

Berdasarkan hasil penjajagan yang penulis lakukan diketahui bahwa kinerja kepala seksi pemerintah Desa Kalijati Barat dalam pendataan migrasi penduduk belum optimal. Hal ini nampak pada indikator sebagai berikut :

1. Belum maksimalnya pelaksanaan registrasi penduduk di Desa Kalijati Barat diketahui, ± 1000 jiwa migran baru tercatat 54% yang melakukan registrasi kependudukan.
2. Sosialisasi mengenai pentingnya registrasi kependudukan di Desa Kalijati Barat belum terjadi, hal ini

menimbulkan banyak masyarakat yang belum registrasi kependudukan di Desa Kalijati Barat.

METODE

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang berbasis pada informasi/kenyataan yang terjadi di lapangan. Adapun prosedur-prosedur pada pendekatan kualitatif yaitu pengambilan sampel secara sengaja, pengumpulan data terbuka, analisis teks atau gambar, penyajian informasi dalam bentuk gambar dan tabel, serta interpretasi pribadi atas temuan-temuan. Langkah-langkah untuk pengumpulan data meliputi usaha membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara, baik yang terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha merancang protokol untuk merekam / mencatat informasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran variabel yang diteliti. Dalam hal penelitian ini penulis mengungkapkan penelitian kualitatif dengan penelitian yang dilakukan dalam *setting* tertentu yang ada dalam kehidupan sebenarnya dengan maksud menginvestigasi dan memahami fenomena apa yang terjadi yaitu Kinerja kepala seksi pemerintahan Desa Kalijati Barat dalam pelaksanaan registrasi penduduk menurut tingkat migrasi penduduk. Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2005:4) menyatakan bahwa metodologi kualitatif penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Adapun tujuan utama menggunakan penelitian kualitatif adalah mengembangkan pengertian, konsep-konsep yang pada akhirnya memperoleh gambaran yang kemudian diarahkan pada deskripsi terhadap kinerja Kepala Seksi Pemerintahan dalam pelaksanaan registrasi penduduk menurut tingkat migrasi penduduk Desa Kalijati Barat Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang. Penentuan informan dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Snowball Sampling*, artinya teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar (Sugiyono, 2007:68). Teknik sampling ini digunakan mengingat sumber data belum lengkap jika mengambil sumber data hanya berjumlah satu atau dua orang informan, karena penulis melakukan penelitian tentang kinerja

kepala seksi pemerintahan dalam pelaksanaan registrasi penduduk menurut tingkat migrasi penduduk Desa Kalijati Barat Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang, maka sampel mula-mula adalah satu orang, kemudian terus berkembang pada pihak-pihak lain sehingga sampel atau responden terus berkembang sampai ditemukannya informasi yang menyeluruh atas permasalahan yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepala Seksi Pemerintahan Desa Kalijati Barat memiliki tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan pelaksanaan registrasi penduduk menurut tingkat migrasi penduduk di Desa Kalijati Barat. Kepala Seksi Pemerintahan (Kasipem) di Desa, adalah perangkat desa yang membantu tugas Kepala Desa sebagai Kepala teknis Bidang Pemerintahan Ketertiban masyarakat dan kependudukan. Berkewajiban merencanakan, mencatat dan mengadministrasikan pelaksanaan tugasnya dan melaporkannya kepada Kepala Desa. Format dan cara pengisian Administrasi Desa, Khusus Administrasi Desa yang wajib dilaksanakan oleh Kepala Seksi Pemerintahan diantaranya pencatata kependudukan. Kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan di Desa baik mengenai penduduk sementara, penambahan dan pengurangan penduduk maupun perkembangan penduduk dimuat dalam administrasi penduduk. Selain itu juga berkewenangan untuk melakukan penerbitan dokumen kependudukan. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan yaitu tercapainya tertib administrasi kependudukan, Desa Kalijati Barat selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan penuturan Kepala Seksi Pemerintahan yaitu sebagai berikut: "Secara umum, tujuan yang ingin dicapai Desa kalijati barat disini yaitu terlaksananya tertib administrasi kependudukan. Dengan tercapainya tujuan itu maka dapat tersedianya data informasi untuk pelaksanaan pembangunan, perumusan kebijakan pembangunan dan terpantaunya data jumlah penduduk dari jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan selain itu juga dapat diketahui jumlah tenaga kerja dan pengangguran di desa kalijati barat. Oleh karena itu kami selalu berusaha memberikan yang terbaik pada masyarakat. Berusaha selalu memuaskan masyarakat dan memahami kebutuhan masyarakat." (hasil wawancara 27 November 2017). Begitu pula penuturan dari Sekretaris Desa Kalijati Barat,

yang mengutarakan sebagai berikut : "Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan kependudukan maka tujuan yang diinginkan, tercapainya tertib dokumen kependudukan. Hal ini dimaksudkan agar data-data penduduk dapat jelas dan teratur, dengan adanya dokumen kependudukan masyarakat secara sah mendapat pengakuan dari negara. Pelayanan yang kami lakukan diperuntukan bagi masyarakat". (hasil wawancara 27 November 2017). Pemerintah daerah adalah sub sistem pemerintahan pusat. Pemberian kewenangan (*devolution of authority*) kepada unit-unit atau satuan pemerintahan yang lebih rendah dan lebih kecil merupakan sesuatu kebutuhan yang mutlak dan tidak dapat di hindari. Mengingat begitu tinggi tingkat fragmentasi sosial dalam sebuah negara, maka ada hal hal tertentu yang harus diselenggarakan secara lokal dimana pemerintah daerah akan lebih baik menyelenggarakannya ketimbang dilakukan secara nasional dan sentralistik. Pemerintah nasional dalam hal ini akan berfungsi menyiapkan pedoman-pedoman umum yang dijadikan parameter bagi penyelenggaraan pemerintahan agar pemerintah daerah tidak menyimpang dari prinsip negara kesatuan.

Pemerintah Desa Kalijati Barat berusaha untuk melaksanakan bagian dari otonomi daerah dengan melaksanakan administrasi kependudukan dalam kerangka pegawasan dan pendataan agar terbangun kultur baru disektor kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan diharapkan sebagai salah satu upaya mewujudkan pelayanan prima di bidang registrasi dan pencatatan penduduk yang memuaskan masyarakat. Dalam dinamika pembangunan, tidak terlepas dari permasalahan dan kendala-kendala yang terjadi ketika proses perkembangan zaman. Masalah kependudukan yang sering dihadapi tidak terlepas kaitannya dengan kondisi tertib administrasi kependudukan, baik dalam konteks registrasi maupun pencatatannya dalam rangka memberikan status kepastian hukum keperdataan kepada setiap orang.

Administrasi kependudukan diarahkan untuk :

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta

dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan;

3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
5. Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.

Pendaftaran penduduk adalah proses registrasi penduduk yang meliputi pendaftaran biodata, penduduk rentan dan pelaporan atas peristiwa kependudukan serta penerbitan dokumen penduduk berupa identitas, kartu atau keterangan yang di-keuarkan oleh instansi penyelenggara. Prosedur dan tata cara penyelenggaraan pendaftaran penduduk adalah rangkaian proses yang dilakukan dalam penyelenggaraan pendaftaran penduduk termasuk persyaratan, bentuk masukan dan keluaran. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa implikasi terhadap penerbitan atau perubahan KTP, KK atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya, mengenai Pindah Datang, Perubahan Alamat. Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Admnduk) dan Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 menjamin hak seorang/kelompok penganut Penghayat Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa untuk mendapatkan hak-hak administrasi kependudukan seperti pencantuman kepercayaan dalam KTP, akta kelahiran, perkawinan dan dokumen kematian yang dijamin dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Admistrasi kependudukan. Ada juga payung hukum lain yakni Peraturan Presiden (Perpres) No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil.

Terkait dalam hal ini Kinerja Kasi Pemerintahan Desa Kalijati Barat dirasakan semakin perlu untuk ditingkatkan karena belum maksimalnya pelaksanaan registrasi kependudukan di Desa Kalijati Barat, Upaya untuk meningkatkan kualitas kerja aparatur pemerintahan yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kinerja organisasi publik penting untuk mengetahui atau mengukur tingkat

pencapaian hasil suatu instansi publik sehingga dapat diketahui sejauh mana pemerintah telah bekerja untuk masyarakat. Pelayanan yang optimal diwujudkan dalam suatu bentuk kinerja organisasi di mana dalam kinerja organisasi tersebut memuat indikator-indikator pengukuran kinerja yang dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilannya. Untuk mengetahui Kinerja Kepala Seksi Pemerintahan Desa Kalijati Barat dalam pelaksanaan registrasi penduduk Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang sesuai teori Dwiyanto (2006:50-51) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi publik antara lain sebagai berikut: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Langkah pertama kita akan melihat analisis sejauh mana produktivitas kinerja kepala seksi pemerintahan dalam pelaksanaan registrasi penduduk menurut tingkat migrasi penduduk Desa Kalijati Barat Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang.

Indikator produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan, produktivitas dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*, artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya dalam periode tertentu. Dalam penelitian ini konsep produktivitas dibahas mengenai sejauh mana kinerja kepala seksi pemerintahan Desa Kalijati Barat dalam pelaksanaan registrasi penduduk pindah datang, karena banyaknya penduduk yang tidak melapor keberadaannya selama bertempat tinggal di Desa Kalijati Barat tentu menjadi tugas pemerintah desa. Desa merupakan instansi yang dekat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Menurut Riyanto (1986 : 22) secara teknis produktivitas adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (out put) dengan keseluruhan sumber daya yang diperlukan (input). Produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran tenaga kerja persatuan waktu. Produktivitas juga diartikan sebagai tingkatan efisiensi dalam memproduksi barang-barang. Ukuran produktivitas yang paling terkenal berkaitan dengan tenaga kerja yang dapat dihitung dengan membagi pengeluaran dengan jumlah yang digunakan atau jumlah jam kerja karyawan. Pengukuran atau penilaian produktivitas kinerja kepala seksi pemerintahan Desa Kalijati Barat dalam memberikan

pelayanan registrasi penduduk merupakan pengukuran terhadap produktivitas atau prestasi kerja pegawai dan juga organisasi, yaitu suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seseorang pegawai telah melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Pengukuran atau penilaian produktivitas pegawai mutlak harus dilakukan untuk mengetahui prestasi yang dapat dicapai kepala seksi pemerintahan sehingga produktivitas Desa Kalijati Barat dalam memberikan pelayanan registrasi penduduk akan terlihat, apakah baik, sedang, atau kurang. Penilaian prestasi penting bagi setiap pegawai dan berguna bagi organisasi. Hal ini digunakan untuk menetapkan tindakan kebijakan selanjutnya. Dengan pengukuran produktivitas atau prestasi kerja berarti para bawahan mendapat perhatian atasan sehingga mendorong bawahan untuk lebih bergairah dalam bekerja, asalkan proses pengukurannya atau penilaiannya jujur dan objektif serta ada tindak lanjutnya. Tindak lanjut pengukuran ini memungkinkan pegawai untuk dipromosikan, didemosikan, dikembangkan atau balas jasa (kompensasi) nya dinaikkan.

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan tentang produktivitas dalam pelayanan registrasi penduduk sebagai berikut: “Untuk mencapai tertib administrasi penduduk saya beserta Kepala Desa sudah melakukan pembinaan kepada kadus, Pengurus RT dan RW mengenai pentingnya mengurus administrasi penduduk. Dan pernah memerintahkan pendataan penduduk pendatang baru di wilayahnya. Selain membantu upaya tertib administrasi kependudukan, pendataan ini juga menjadi langkah preventif untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan. Namun hanya beberapa RW yang melaporkan hasil pendataan.”(hasil wawancara 27 November 2017). Hal ini juga di ungkapkan oleh sekretaris desa: “Kepala desa sudah pernah memerintahkan kepada pengurus lingkungan RW dan RT di rapat minggon yang sering diadakan rutin di Desa Kalijati Barat, untuk melakukan penertiban administrasi penduduk, tapi hanya disaat diberikan perintah saja pendataan tersebut dilakukan dan selanjutnya belum ada yang melapor terkait pendataan penduduk yang tidak memiliki kelengkapan data administrasi dan pendataan penduduk non permanen.” (hasil wawancara 27 November 2017). Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa produktivitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Kalijati Barat

sudah memberikan pelayanan yang baik, peran dan tanggungjawab Aparat Desa dan Pengurus RT dan RW atau sebutan lainnya sudah memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, hanya saja sering terjadi kendala-kendala dalam pelaksanaannya.

Kinerja aparatur pemerintahan desa kalijati barat khususnya Kepala Seksi Pemerintahan yang memiliki kewenangan mengurus pendataan jumlah penduduk yang melakukan aktivitas perpindahan penduduk harus senantiasa melakukan pengawasan dan memberikan kemudahan kepada penduduk agar tertib administrasi, sebab penduduk merupakan salah satu penghitung dana alokasi umum yang diterima setiap daerah untuk pembangunan setiap tahun. Untuk mengukur produktivitas kerja aparat Desa Kalijati Barat menggunakan beberapa indikator yaitu sikap mental perilaku aparat pemerintahan, kemampuan serta semangat kerja.

1. Sikap Mental Perilaku Aparat Pemerintah Desa

Sikap tersebut berasal dari persepsi aparat mengenai pekerjaannya dan hal ini tergantung pada tingkat *outcomes* intrinsik maupun ekstrinsik dan bagaimana pekerja/pegawai memandang *outcome* tersebut dan mencerminkan perasaan mereka terhadap pekerjaannya. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. Hal ini di ungkapkan oleh bapak Murdiyanto, salah seorang warga yang pernah mengurus surat keterangan pindah-datang, yang mengatakan bahwa: “Saya rasa sikap yang ditunjukkan dengan perilaku perangkat desa untuk memberikan pelayanan publik sudah cukup baik terbukti dari pelayanan yang di berikan, walaupun kadang kala saya rasa ada perbedaan yang nampak namun pada dasarnya semua diberlakukan sama, itu tidak menjadi masalah selama masih bisa di tolerir, saya berpendapat mungkin saja perbedaan perlakuan itu kepada warga yang ”kabal” tidak turut pada pemerintah.”(hasil wawancara 27 November 2017).

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan mengungkapkan bahwa : “Kami semua disini selalu memperlakukan mereka dengan sama tanpa ada perbedaan selama persyaratan yang diperlukan telah terpenuhi. Saya sebagai aparatur pemerintahan ini merasa bertanggung jawab terhadap segala sesuatunya

yang terjadi pada masyarakat. Tetapi tidak terlepas dari kenyataan yang ada bahwa saya selaku staf telah memberikan pelayanan yang secara optimal kepada masyarakat. Namun saya akui sikap para pegawai tidak dapat secara keseluruhan dapat di kontrol, hanya kepercayaan dan kesadaran diri dari para pegawai yang biasa di atasi sendiri oleh masing-masing.” (hasil wawancara 27 November 2017). Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan publik seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat birokrasi untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya. Selama ini aparat birokrasi telah terbiasa lebih mementingkan kepentingan pimpinan daripada kepentingan masyarakat pengguna jasa. Birokrasi tidak pernah merasa bertanggung jawab kepada publik, melainkan bertanggung jawab kepada pimpinan atau atasannya.

2. Kemampuan Aparat Pemerintah Desa

Kemampuan aparat pemerintah desa dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab khususnya dalam memberikan pelayanan publik, sangat berhubungan dengan pekerjaan yang diembannya, sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang optimal. Beberapa warga masyarakat lainnya mengungkapkan bahwa mereka sering salah menafsirkan penjelasan dari aparat desa padahal menurut mereka dalam memberikan pelayanan publik butuh kesabaran dan kemampuan aparat agar tercipta suasana yang kondusif dan pelayanan publik dapat secara efektif dan efisien terlaksana. Hal ini mendapat respon dari aparat desa seperti yang di ungkapkan oleh Sekretaris desa, salah satu staf desa menyatakan bahwa: “Informasi yang diberikan oleh aparat desa kepada masyarakat betul-betul informasi yang dapat diterima secara cepat oleh masyarakat adapun masyarakat yang masih tidak mengerti tentang informasi yang diberikan lebih didasarkan pada tingkatan pendidikan yang berbeda-beda oleh setiap anggota masyarakat.” (hasil wawancara 27 November 2017). Hal senada juga di sampaikan oleh salah seorang Kepala Seksi Pemerintahan yang mengungkapkan bahwa : “saya melihat dari waktu ke waktu masyarakat yang telah kami layani cukup puas. Hal ini tentunya membuat termotivasi agar kedepannya kemampuan dalam memberikan pelayanan seperti menjelaskan prosedur dapat secara optimal berjalan dengan baik dan adapun masyarakat yang masih belum mengerti itu bukan sepenuhnya salah kami

selaku aparat pemerintah, karena tugas dan tanggung jawab telah di jalankan sesuai dengan standar yang berlaku.” (hasil wawancara 27 November 2017). Dari penelitian selama ini yang di dapat dari Desa Kalijati Barat dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai akan menentukan kinerja organisasi. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja pegawai. Karena keterbatasan pengetahuan, waktu, dan tenaga yang dimiliki, pimpinan dapat memberikan wewenang kepada bawahan. Pemberian wewenang kepada bawahan sangat penting dalam rangka efisiensi dan efektifitas kerja organisasi, dengan adanya pelimpahan sebagian wewenang dari pimpinan kepada pegawai diharapkan tugas pekerjaan dalam penyelesaiannya dapat tercapai dengan baik.

Semangat kerja sebagai suatu kemauan untuk melakukan pekerjaan dengan giat dan antusias, sehingga penyelesaian pekerjaan cepat dan baik. Dalam kenyataannya, walaupun awalnya setiap orang mempunyai itikad yang baik untuk bekerja, tapi seiring dengan perkembangannya, itikad baik yang ditunjang oleh semangat dapat berubah karena dipengaruhi oleh lingkungan kerjanya. Desa Kalijati Barat memiliki aparatur pemerintahan yang rata-rata terbilang berusia muda. Dengan umur yang muda tentunya masih memiliki semangat kerja yang tinggi, inovasi, dan kreatifitas dalam mentransfer keahlian dalam bidang kerjanya. Selain umurnya yang dimaksud bukan berarti tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, inovasi dan kreatifitas dalam mentransfer keahlian dalam bidang kerjanya, akan tetapi usia muda identik dengan hal tersebut dan diperkuat lagi dengan tingkat presentase yang lebih besar dibandingkan dengan interval umur yang lainnya.

Indikator Kualitas Layanan

Kualitas layanan atau kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa. Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni: Aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); dan Aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Organisasi publik mempunyai ciri publik akuntabilitas, yaitu setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan untuk dikenali baik sebelum, dalam proses, atau setelah pelayanan itu diberikan. Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu pelayanan yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara untuk mengetahui bagaimanakah kualitas layanan yang dilakukan aparat pemerintah desa kepada masyarakat khususnya dalam administrasi kependudukan, Sekretaris Desa mengatakan bahwa: “Sebagai pemerintah desa yang diamanatkan rakyat, kami berusaha menjalankan tugas kami dengan semaksimal mungkin sesuai dengan peraturan yang ada, dalam melayani masyarakat khususnya dalam setiap pengurusan hal-hal yang menyangkut administrasi kependudukan, kami berusaha memenuhi akan setiap kebutuhan masyarakat tentunya dengan mekanisme dan ketentuan yang ada. Selaku aparatur pemerintah desa yang salah satu tugasnya melayani masyarakat, kami berusaha untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin, dan Kepala Desa selalu menginstruksikan pada seluruh perangkat desa, untuk menjadi pelayan masyarakat yang baik, agar proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik dapat dicapai sehingga menimbulkan kualitas layanan yang prima.” (hasil wawancara 27 November 2017). Dari hasil wawancara yang dilakukan, aspek atau ukuran penilaian yang difokuskan pada 4 hal yaitu: kesederhanaan, kecakapan dan kehandalan petugas pelayanan, keramahan, kejelasan dan kepastian pelayanan. Dari keempat aspek tersebut, dapat diambil kesimpulan, dan dijabarkan sebagai berikut:

a. Kesederhanaan Pelayanan

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan pada salah satu perangkat desa yaitu Kasi Pemerintahan, yang mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan pada masyarakat kami selalu

melakukannya dengan sebaik mungkin dengan tidak mempersulit setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kami, dalam proses pelayanan yang menyangkut administrasi kependudukan, misalnya masyarakat hanya perlu menyediakan syarat-syarat yaitu, mengisi formulir permohonan yang disediakan oleh desa, dan didalam pelayanan yang ada kami tidak melakukan pungutan selain biaya administrasi saja.” (hasil wawancara 27 November 2017).

b. Kecakapan dan Kehandalan Petugas Pelayanan

Sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Dari hasil wawancara yang diperoleh pada Sekretaris Desa yang mengatakan bahwa:

”Pada saat masyarakat akan melakukan pembuatan surat-surat keterangan, kami segera memberitahu persyaratan yang ada dan proses yang akan dilalui oleh masyarakat, dengan demikian masyarakat pun mengetahui dan mengerti mengenai layanan yang dia butuhkan, disamping itu juga bagaimana kami selalu memberi tahu masyarakat mengenai jenis pelayanan dan apa saja yang harus disediakan masyarakat.” (hasil wawancara 27 November 2017).

c. Keramahan

Dari hasil wawancara yang diperoleh dari masyarakat pada saat akan mengurus proses administrasi untuk membuat kartu keluarga, salah satu warga mengatakan bahwa: ”Saya masih belum merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan, karena terkadang saat saya datang atau masyarakat yang lain datang ke kantor Desa kalijati barat untuk mendapatkan pelayanan namun petugas yang berjaga tidak ada ditempatnya. Hal itu berarti disiplin dan keramahan dari petugas tidak ada. Selain itu masih banyak masyarakat yang wajib registrasi penduduk namun belum registrasi, alasannya belum ada pendataan, tapi Desa Kalijati Barat sebagai pelayan publik seharusnya dengan cepat menanggapi masalah tersebut agar masyarakat yang wajib registrasi penduduk semuanya sudah

registrasi penduduk sesuai dengan peraturan yang berlaku (hasil wawancara 27 November 2017).

d. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Kasi Pemerintahan Desa Kalijati Barat yang mengatakan bahwa: "Biaya administrasi yang dikenakan pada masyarakat masih pada taraf yang wajar yaitu Rp. 10.000 dan tidak ada pungutan lain selain biaya administrasi tersebut, yang sebenarnya itu hanyalah partisipasi." (hasil wawancara 27 November 2017). Pendapat yang sama juga dikatakan masyarakat lewat wawancara yang dilakukan yaitu: "Biaya yang saya bayar pada saat proses administrasi untuk pembuatan surat pindah penduduk sebesar Rp. 10.000 dan aparat tidak melakukan pungutan-pungutan lain selain biaya administrasi tersebut, mereka juga *tidak* memaksakan, mereka katakanlah itu hanyalah sekedar partisipasi sebagai pengganti biaya cetak." (hasil wawancara 27 November 2017). Berdasarkan pemaparan diatas, kualitas layanan sangat berhubungan dengan kinerja organisasi. Desa Kalijati Barat sebagai pelayan publik di daerah harus terus meningkatkan kinerja organisasi agar menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Dalam hal ini kinerja Kasi Pemerintahan dalam registrasi penduduk menurut tingkat migrasi penduduk di Desa Kalijati Barat masih banyak mendapat keluhan dari masyarakat, semua itu akibat dari kualitas layanan yang tidak memuaskan masyarakat.

Indikator Responsivitas

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 untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Rendahnya kemampuan aparat birokrasi merespon dapat menimbulkan krisis kepercayaan terhadap birokrasi. Inisiatif dan kreativitas birokrasi dalam merespon krisis dan dampaknya sama sekali tidak memadai. Masyarakat yang mengharapkan birokrasi untuk memberi respons yang tepat dan cepat terhadap krisis yang terjadi menjadi amat kecewa karena ternyata tindakan birokrasi cenderung reaktif dan tidak efektif. Berbagai persoalan yang terjadi di pusat dan di daerah tidak dapat diselesaikan dengan baik, bahkan cenderung dibiarkan sehingga masyarakat menjadi semakin tidak percaya

terhadap kemampuan birokrasi dalam menyelesaikan krisis. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini 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 Kasi Pemerintahan dalam menjalankan tugasnya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Responsivitas dapat dikatakan rendah apabila dalam pemberian pelayanan tidak selaras dengan kebutuhan masyarakat, maka dengan sendirinya masyarakat akan menilai bahwa kinerja dari Kasi Pemerintahan Desa Kalijati Barat buruk.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait daya responsivitas petugas pelayanan di Desa Kalijati Barat peneliti mewawancarai Bapak Asep Priatna "Sudah baik, saya tanya tentang persyaratan sama pegawai dilayani dengan baik". Hal ini pertegas dengan pengunjung lainnya yang menyatakan bahwa "pegawai yang melayani saya sudah cukup baik, beliau menanyakan apakah syarat-syarat untuk mengurus kepindahannya sudah dibawa semua". Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bawa aspek daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan Sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara petugas dan masyarakat dengan menanyakan kelengkapan berkas yang dibawa masyarakat. Menanggapi pernyataan diatas peneliti mewawancarai Bapak Asep Priatna, karena untuk mengetahui daya tanggap pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat sebagai berikut: "membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi".

Hal tersebut menjadi bukti kemampuan aparatur desa sudah disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Tanpa adanya partisipasi masyarakat, pelaksanaan penerbitan dokumen tidak akan mencapai hasil yang maksimal bahwa masih rendahnya kesadaran masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan.

Sehubungan dengan hal tersebut Kasi Pemerintahan Desa Kalijati Barat selalu berusaha memberikan penyuluhan untuk mengajak masyarakat agar bersedia untuk mengurus dokumen kependudukannya.

Penyuluhan sebagai wahana sosialisasi kepada masyarakat dilakukan agar masyarakat mengerti dan memahami mengenai prosedur dan persyaratan penerbitan dokumen serta pentingnya dokumen kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pemerintahan yang mengatakan bahwa: “Program-program yang direncanakan oleh Desa Kalijati Barat diperuntukkan untuk masyarakat, tapi masyarakatnya sendiri yang tidak mau untuk memanfaatkannya. Padahal kalau mengenai kepemilikan dokumen kependudukan itu sangat penting yang harus dimiliki oleh setiap warga Negara Indonesia. Dari lahir sampai mereka mati harus memiliki dokumen kependudukan, agar status mereka jelas dan sah sebagai penduduk Indonesia. Kalau mereka tidak memiliki dokumen kependudukan pemerintah juga bingung untuk mendata mereka, masyarakat juga kesulitan untuk mendapatkan fasilitas-fasilitas dari pemerintah maupun kesulitan dalam memenuhi kebutuhan lainnya seperti, sekolah, bekerja dll.” (hasil wawancara 27 November 2017). Hal ini juga diungkapkan oleh Sekretaris Desa yang menyatakan bahwa: “Kami sudah sering mengadakan sosialisasi pada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan melalui kadus dan RT/RW dalam rapat minggon yang sering dilakukan. Habis kami mengadakan sosialisasi ada masyarakat yang sadar untuk datang ke kantor kami untuk mengurus tapi kalau sudah agak lama mereka sudah enggan lagi untuk mengurusnya. Kebanyakan mereka yang datang untuk mengurus kalau lagi memerlukan dokumen itu baru mengurus tapi kalau lagi tidak dibutuhkan tidak diurus.” (hasil wawancara 27 November 2017). Dengan adanya sosialisasi atau penyuluhan tersebut pihak kantor berharap agar masyarakat menjadi lebih mengerti dan memahami bagaimana prosedur kepengurusan dokumen kependudukan. Upaya tersebut sekaligus juga dapat menjadi langkah yang positif agar masyarakat bersedia untuk mengurus dokumen kependudukannya sendiri tanpa pihak perantara sehingga biaya kepengurusan akan lebih transparan dan mereka lebih mengerti bagaimana cara kepengurusan.

Dapat dilihat bahwa pembinaan/penyuluhan dari Desa Kalijati Barat

sudah ada namun tidak berjalan dengan efektif karena setelah peneliti amati dilapangan sosialisasi yang diberikan hanya kepada ketua-ketua saja seperti disini desa mengundang kepala dusun, Rw, Rt namun tidak ada yang memantau lebih lanjut lagi apakah perangkat tersebut mensosialisasikan kepada masyarakat luas. Hal ini didukung oleh pernyataan salah seorang warga bernama Bapak asep priatna yang peneliti wawancarai, beliau mengatakan : “Tidak ada sosialisasi yang diberikan menurut saya, jadi banyak warga yang tidak tahu bagaimana penyelenggaraan administrasi kependudukan, bahkan banyak warga yang mengeluh mengenai berbelitnya proses pengurusan administrasi kependudukan karena tidak adanya sosialisasi mengenai masalah prosedur sampai biaya dalam pengurusan administrasi kependudukan.” (hasil wawancara 27 November 2017).

Penyelenggaraan administrasi kependudukan di Desa Kalijati barat masih belum maksimal dikarenakan kurangnya Pembinaan/sosialisasi yang diberikan oleh Desa Kalijati Barat dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan terhadap masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang tidak tahu dengan prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, kurangnya sumber daya manusia, kurangnya infrastruktur dalam pengelolaan administrasi kependudukan dan kurang adanya kerjasama yang baik antara instansi pelaksana disdukcapil dengan pihak-pihak pelaksana ditingkat kecamatan, desa, RW hingga tingkat RT. Serta kurangnya pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh Desa Kalijati Barat.

Mengacu pada upaya yang dilakukan oleh Desa Kalijati Barat sebagai wujud responsivitas terhadap masyarakat disimpulkan bahwa secara umum responsivitas Desa Kalijati Barat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanannya belum optimal. Dengan demikian tetap diperlukan adanya peningkatan daya tanggap dari pegawai Desa Kalijati Barat terkait pembinaan/sosialisasi tersebut agar masyarakat semakin paham akan kesadaran pentingnya mengurus administrasi kependudukan.

Indikator Responsibilitas

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja.

Responsibilitas atau kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian kinerja. Kemampuan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintahan daerah. Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Desa Kalijati Barat belm merasa puas dengan layanan yang diberikan Kepala Seksi Pemerintahan dalam aspek *Responsibilitas* mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan seperti yang disampaikan bapak Imam Sumantri sebagai berikut: “Prosedurnya memang mudah, saya cuma memberikan syarat-syarat ke petugasnya dan mengikuti instruksi yang diberikan petugas dalam pembuatan surat pindah datang, namun nyatanya pelayanan yang diberikan cukup lama, saya harus menunggu beberapa jam dan bahkan bisa sampai berhari-hari, dengan begitu respon yang diberikan oleh petugas kurang baik”. Dari hasil wawancara dari masyarakat mengenai kecepatan petugas dalam melayani masyarakat di Desa Kalijati Barat, untuk itu peneliti mewawancarai Kepala Seksi Pemerintahan yaitu Bapak Arie Nurmawan sebagai berikut: “Terkait dengan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan saya rasa cukup mudah asal masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Naman masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi syaratnya kembali.” (hasil wawancara 27 November 2017). Hal itu dipertegas lagi dengan hasil wawancara dengan ibu Iin Nurhaeni Sekretaris Desa yang menyatakan bahwa: “pelayanan yang sifatnya

rekomendatif dan legalisasi langsung dapat ditunggu hari itu juga, misalnya legalisasi KK dan KTP, permohonan akta kelahiran, kematian, pindah datang dll.” (hasil wawancara 27 November 2017). Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan administrasi kependudukan sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian.

Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah desa merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja pemerintah desa. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah desa yang melayani masyarakat tersebut. Hal ini mendapat respon dari aparat desa seperti yang di ungkapkan oleh Sekretaris desa, salah satu staf desa menyatakan bahwa: “Informasi yang diberikan oleh aparat desa kepada masyarakat betul-betul informasi yang dapat diterima secara cepat oleh masyarakat adapun masyarakat yang masih tidak mengerti tentang informasi yang diberikan lebih didasarkan pada tingkatan pendidikan yang berbeda-beda oleh setiap anggota masyarakat.”(hasil wawancara 27 November 2017). Hal senada juga di sampaikan oleh salah seorang Kepala Seksi Pemerintahan yang mengungkapkan bahwa : “Mengenai Informasi prosedur kepengurusan atau pelayanan saya sudah menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, saya melihat dari waktu ke waktu masyarakat yang telah kami layani cukup puas. Hal ini tentunya membuat termotivasi agar kedepannya kemampuan dalam memberikan pelayanan seperti menjelaskan prosedur dapat secara optimal berjalan dengan baik dan adapun masyarakat yang masih belum mengerti itu bukan sepenuhnya salah kami selaku aparat pemerintah, karena tugas dan tanggung jawab telah di jalankan sesuai dengan standar yang berlaku.” (hasil wawancara 27 November 2017). Dari penelitian selama ini yang di dapat dari Desa Kalijati Barat dapat disimpulkan bahwa informasi prosedur

pelayanan yang diberikan aparatur Desa Kalijati Barat sudah sesuai aturan yang berlaku adapun masyarakat yang masih belum mengerti mungkin itu didasarkan tingkat pendidikan yang berbeda-beda oleh setiap anggota masyarakat, tugas dan tanggung jawab aparatur Desa Kalijati Barat telah dijalankan sesuai standar yang berlaku. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja pegawai khususnya Kepala seksi Pemerintahan. Kemampuan pegawai akan menentukan kinerja organisasi Karena keterbatasan pengetahuan, waktu, dan tenaga yang dimiliki. Pimpinan dapat memberikan wewenang kepada bawahan. Pemberian wewenang kepada bawahan sangat penting dalam rangka efisiensi dan efektifitas kerja organisasi, dengan adanya pelimpahan sebagian wewenang dari pimpinan kepada pegawai diharapkan tugas pekerjaan dalam penyelesaiannya dapat tercapai dengan baik.

Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas atau pertanggungjawaban pemerintah desa yang secara baik dijalankan para perangkat desa, akan mengandung nilai positif terhadap pelaksanaan tugas para perangkat desa. Sebagai pertimbangan moral dipergunakan untuk memenuhi pembenaran atas suatu arah tindakan. Pertanggungjawaban etis yang dilakukan secara tidak langsung akan mempengaruhi kondisi perekonomian. Kebijakan peningkatan pertumbuhan ekonomi yang dibuat pemerintah, pada pelaksanaannya menuntut pertanggungjawaban etis. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban etis ini akan menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan kegiatan dalam implementasi kebijakan pemerintah dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan sekretaris desa, yang mengatakan bahwa: “selama saya bekerja bersama kepala desa, beliau selalu bertanggung jawab atas semua tindakan yang dilakukan oleh para perangkatnya, namun kepala desa juga selalu mengarahkan agar supaya berhati-hati dalam mengambil setiap tindakan, dan harus dikoordinasikan dengannya, namun ada beberapa kali keberatan dari masyarakat karena pelayanan yang lama, bapak kepala desa selalu mengatakan minta maaf dan akan memperbaiki kekurangan tersebut, hal ini mengandung makna bahwa sebagai pimpinan di desa kepala desa

sangat bertanggung jawab terhadap apapun yang dilakukan oleh perangkatnya.” (hasil wawancara 27 November 2017).

Tanggung jawab lain dalam hal ini yaitu tentang penyelesaian tugas dalam melayani warga. Hal ini dijelaskan oleh Kepala Seksi Pemerintahan sebagai berikut: “Saya melihat bahwa aparatur desa selalu menyelesaikan tugas dalam melayani masyarakat, karena setahu saya sampai sekarang tidak ada warga yang menuntut bahkan memprotes secara langsung maupun tidak langsung karena apa yang dibutuhkan warga masyarakat sudah terpenuhi dan ditepati oleh aparat desa.” (hasil wawancara 27 November 2017). Dari keterangan yang ada dapat dipahami bahwa para aparat desa dalam memberikan pelayanan terhadap warga konsekuen dan memiliki tanggung jawab. Dari keterangan warga, yakni pada saat warga mengurus surat yang diperlukan tidak pernah terjadi kesalahan yang menyebabkan warga menjadi dirugikan. Aparat desa juga tidak memberikan janji apapun sehingga warga tidak terbebani dengan ucapan, misalnya jika ada bantuan warga tidak pernah diberikan janji akan tetapi langsung diberikan sehingga warga merasa senang dan puas.

Keadaan sarana dan prasarana pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan Desa Kalijati Barat dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah.

Fasilitas tidak sekedar peralatan kerja yang menjadi tanggung jawab pimpinan untuk pengadaannya. Fasilitas yang menjadi tanggung jawab pimpinan yang terpenting diantaranya adalah usaha dalam memperkecil hambatan-hambatan yang mengganggu kelancaran pekerjaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada sekdes Desa Kalijati Barat diketahui bahwa: “Kepala Desa selalu berusaha memenuhi fasilitas pekerjaan bawahannya, namun dengan ketersediaannya anggaran yang masih terbatas, maka belum semuanya fasilitas kantor dapat dipenuhi.” (hasil wawancara 27 November 2017).

Kondisi ini dipertegas dari hasil wawancara di ketahui banyak keluhan dari masyarakat maupun perangkat desa mengenai kurangnya sarana dan prasarana seperti meja dan kursi, komputer, serta kondisi kantor yang kurang memadai. Keadaan sarana dan prasarana penyelenggara akan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa, kinerja Kepala Seksi Pemerintahan dalam pelaksanaan registrasi penduduk menurut tingkat migrasi penduduk Desa Kalijati Barat belum maksimal, masih ada kekurangan-kekurangan yang dapat dinilai dari 5 indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

1. Produktivitas dalam pelaksanaan registrasi penduduk menurut tingkat migrasi penduduk Desa Kalijati Barat belum berjalan dengan baik. Peran dan tanggungjawab Kasi Pemerintahan serta pengurus RT dan RW atau sebutan lainnya dalam pendataan penduduk, serta mekanisme koordinasi pelaksanaan, pengendalian dan pelaporan pendataan penduduk Desa Kalijati Barat perlu terus dibina, diperkuat dan diberdayakan secara berkesinambungan. Kinerja aparatur pemerintahan desa kalijati barat khususnya Kepala Seksi Pemerintahan yang memiliki kewenangan mengurus pendataan-pendataan jumlah penduduk yang melakukan aktivitas perpindahan penduduk harus senantiasa melakukan pengawasan dan memberikan kemudahan kepada penduduk agar tertib administrasi.
2. Kualitas pelayanan yang dilakukan aparatur pemerintah desa Kalijati Barat khususnya kinerja kepala seksi pemerintahan dalam proses registrasi administrasi kependudukan pengukuran penilaian yang difokuskan pada 4 hal yaitu: kesederhanaan, kecakapan dan kehandalan petugas pelayanan, keramahan, kejelasan dan kepastian pelayanan belum sesuai standar pelayanan yang di tentukan, masih banyak keluhan-keluhan yang diberikan masyarakat tentang kualitas layanan yang di berikan Desa kalijati Barat tidak berkualitas.
3. Responsivitas aspek daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan masih jauh dari harapan masyarakat, terbukti tidak adanya

sosialisasi tentang registrasi penduduk. Sehubungan dengan hal tersebut kinerja Desa Kalijati Barat tidak berjalan dengan efektif karena setelah peneliti amati dilapangan sosialisasi yang diberikan hanya kepada ketua RW dan RT saja seperti disini desa mengundang kepala dusun, Rw, Rt namun tidak ada yang memantau lebih lanjut lagi apakah perangkat tersebut mensosialisasikan kepada masyarakat luas atau tidak.

4. Responsibilitas atau kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian kinerja. Prosedur pembuatan administrasi kependudukan sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap, dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai tergantung kepada kelengkapan berkas serta petugas pemberi pelayanan.
5. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban Kasi Pemerintahan dan pegawai akan menentukan kinerja organisasi. Akuntabilitas seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat, dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas kinerja organisasi adalah publik itu sendiri. Nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa. Akuntabilitas Kinerja Kasi Pemerintahan belum optimal, masih banyak terjadi keterlambatan dalam pelayanan pindah datang kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, 2006, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Fisipol UGM
- Handoko, T. H. 2001, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta

- Kumurotomo, Wahyudi. 2002, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta : Rajawali Pers
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2000, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, : Refika Aditama
- Moehiono, 2010, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Ghalia Indonesia, Bogor
- Moenir, 2003, *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung, Jakarta,
- Moleong, Lexy, J, MA, 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Munir, R. 2010. *Migrasi dalam "Dasar-dasar Demografi" Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi*, Universitas Indonesia, Penerbit Slemba Empat, Jakarta
- Nurlita Witarsa, 2008, *Dasar-Dasar Produksi*, Karunika, Jakarta,
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Pasolong, Harbani, 2010, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Pratiwi, dkk. 2007. *Biologi untuk SMA Kelas XII*. Jakarta: Erlangga.
- Prawirosentono, Sujadi. 2009. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Penerbit BPFE. Jogjakarta.
- Sedarmayanti, 2004, *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*, CV Mandar Maju, Bandung
- Sobandi, Baban. 2006. *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah*. Bandung: Humaniora.
- Sugiyono, Drs, 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Surjadi, FX, 2009. *Organization and Methods*, PT.Midas Surya Grafindo, Jakarta.
- Wibowo, 2010 *Manajemen Kinerja*, Rajawali Press, Jakarta
- Sumber lain:**
- Hesti Dwi Cahyaningrum (2010). *studi deskriptif kualitatif mengenai penerbitan dokumen kependudukan tahun 2009*, <https://digilib.uns.ac.id> diakses tanggal 19 september 2017
- Soemitro Runtuwarow (2015). *Artikel kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik*, <https://ejournal.ac.id> diakses tanggal 19 september 2017
- Jajang Nurjaman (2015) *faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan migran bermigrasi*, <https://repository.upi.edu> diakses tanggal 20 september 2017
- Peraturan Perundang-Undangan:**
- Undang-undang No. 6 tahun 2014 tentang Desa pasal 26
- Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang No. 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga
- Peraturan pemerintah No, 37 tentang pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006
- Peraturan presiden No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil.