

PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI INSTRUMEN MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN DESA YANG BAIK MELALUI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DESA PASIR PETEUJ

Muhammad Bintang Firdaus¹, Refania Varetta Sugiarto², Wulan Sari Saputri³, Riska Harmonis⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Hukum, Universitas Pamulang

E-mail: dosen02901@unpam.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 10-09-2024

Revised :21-09-2024

Accepted: 28-09-2024

Key words: Public Services,
Population

Administration, Principles
of Good Government

DOI: 10.62335

ABSTRACT

Virtue in Higher Learning. Where the function of both instructors and students is integral to the nature of the activity. The goal of PKM (Community Service) projects is to bring together faculty, students, and members of the community in an effort to raise consciousness about local issues. The government, as well as regional, sub-district, and village administrations, are required to actively participate in the Population Administration Services system, which is designed to ensure that all individuals are protected while applying for and receiving population documentation, free from discrimination. Observation, interviews, and documentation are the main tools for gathering information in this qualitative descriptive research method. Population administration services grounded on good governance principles are essential to enhancing the quality of public services. This is driven by the need for public service providers in population administration services that exhibit excellent governance, as well as the societal aspirations for quality public services during this decentralization age.

ABSTRAK

Kebajikan dalam Pendidikan Tinggi. Dimana fungsi instruktur dan siswa merupakan bagian integral dari sifat kegiatan. Tujuan dari proyek PKM (Pengabdian Masyarakat) adalah untuk mempertemukan dosen, mahasiswa, dan anggota masyarakat dalam upaya meningkatkan kesadaran tentang isu-isu lokal. Pemerintah, serta pemerintah daerah, kecamatan, dan desa, wajib berpartisipasi aktif dalam sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan, yang dirancang untuk memastikan bahwa semua individu terlindungi saat mengajukan dan menerima dokumen kependudukan, bebas dari diskriminasi. Observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan alat utama untuk mengumpulkan informasi dalam metode penelitian deskriptif kualitatif ini. Pelayanan administrasi kependudukan yang

berlandaskan prinsip-prinsip good governance sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini didorong oleh kebutuhan penyedia layanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan yang menunjukkan tata kelola yang prima, serta aspirasi masyarakat terhadap layanan publik yang berkualitas di era desentralisasi ini..

PENDAHULUAN

Untuk mendirikan suatu bangsa, pemerintah perlu mempunyai hubungan dengan warga negaranya. Untuk mengatur hubungan tersebut digunakan berbagai konsep, seperti administrasi negara yang meliputi administrasi publik, dan pelayanan publik yang merupakan salah satu jenis administrasi negara. masyarakat Indonesia, dan sektor publik secara keseluruhan untuk memajukan kebajikan, menjamin keadilan, dan membangun ketertiban sosial. Sesuai dengan hak administratif masyarakat yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, pelayanan publik merupakan salah satu contoh tata kelola pemerintahan yang baik (*UU 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN*, n.d.).

Tujuan dari UU Administrasi Kependudukan ada banyak, antara lain sebagai berikut: terbentuknya pendekatan sistematis dalam administrasi kependudukan; perlindungan hak-hak sipil warga negara; pengumpulan dan penyebaran statistik nasional mengenai kependudukan; jaminan keabsahan dokumen kependudukan apabila terjadi peristiwa penting yang berdampak pada penduduk; dan seterusnya. Pembuatan database statistik demografi berskala nasional dan penyediaan statistik tersebut akan berfungsi sebagai sumber daya dasar bagi semua upaya pemerintah, pembangunan, dan berbasis masyarakat. Melayani orang lain sebenarnya adalah tugas semua orang. Karena masyarakat berusaha untuk melestarikan dan memenuhi kebutuhan inti mereka, layanan tidak dapat dipisahkan dari mereka. Orang-orang yang tergabung dalam suatu organisasi, baik organisasi negara maupun organisasi massa, memberikan pelayanan administratif. Oleh karena itu, merupakan tugas pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Partisipasi pemerintah desa dalam pelayanan masyarakat meningkatkan kemampuannya dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Pemberian pelayanan yang optimal dan sehat kepada masyarakat terjamin dengan hal ini. Sebagai wakil pemerintah daerah, kepala desa dan bawahannya mempunyai tanggung jawab yang luas terhadap berbagai hal. Dalam menjalankan tugasnya dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, kepala desa dan perangkat desa lainnya menjalankan tugasnya.

Intinya, layanan administrasi dan komunal. Kedua unsur ini diperlukan untuk penyelenggaraan pemerintahan yang efektif (good governance). Tujuan bangsa Indonesia sejak lama adalah pemerintahan yang baik. Setiap orang mempunyai gagasan masing-masing tentang apa yang dimaksud dengan pemerintahan yang baik, namun kebanyakan orang berpikir bahwa jika kita memiliki pemerintahan yang baik, maka kita akan mempunyai pemerintahan yang baik.

Oleh karena itu, perlu menumbuhkan rasa pertimbangan pemaku kepentingan sehingga Lembaga penyelenggaraan pelayanan public dan seluruh proses pemerintahan harus berupaya melayani seluruh pemangku kepentingan yaitu masyarakat agar terciptanya visi strategis yang mewakili pandangan strategis di masa depan. Namun jika melihat kemajuan reformasi selama 12 tahun terakhir, penerapan good governance di Indonesia yang sejalan dengan cita-cita reformasi, belum bisa dikatakan berhasil sepenuhnya. Namun bukan berarti implementasinya gagal. Pemerintah telah melakukan banyak upaya untuk menciptakan lingkungan yang mendukung tata Kelola pemerintahan yang baik, termasuk upaya untuk membuat informasi transparan kepada publik. Hal ini akan memudahkan partisipasi masyarakat dalam proses Pembangunan sistem pengelolaan kependudukan dan memberikan informasi munculnya kebutuhan yang diberikan secara cepat dan akurat.

Sebagai bagian dari peran tata kelola yang baik, pemerintah desa bertanggung jawab melaksanakan tugas, tugas, wewenang, hak, dan kewajiban terkait perencanaan dan pelaksanaan pembangunan desa. Satu-satunya cara untuk meningkatkan pelayanan publik terkait pengelolaan kependudukan pada masa reformasi ini adalah dengan mengikuti prinsip-prinsip umum tata pemerintahan yang baik. Konsep-konsep ini sangat penting untuk mencapai dan mengembangkan tata pemerintahan yang baik. selain memiliki tujuan berdasarkan UU 3 Tahun 2024, desa juga wajib memilikinya melalui perubahan kedua UU 6 Tahun 2014 tentang Desa. (UU Desa Ketiga Tahun 2024, n.d.). Masyarakat desa dapat memperoleh manfaat dari pelayanan publik yang lebih baik dan pertumbuhan ekonomi yang lebih cepat jika pemimpin mereka menjunjung tinggi prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih, jujur, profesional, bertanggung jawab, dan efisien, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Tujuan utama dari upaya ini adalah untuk mengedukasi masyarakat umum tentang peraturan yang mengatur pelayanan pengelolaan kependudukan agar mereka dapat lebih memahami dan menaatinya. Tujuan dari upaya sukarela ini adalah sebagai berikut:

1. Saling melindungi, mengayomi dan aspek positif lainnya dalam membangun kesadaran hukum, pengetahuan tentang tindakan apa yang harus dilakukan jika terjadi penyalahgunaan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan.
2. Mengasah kepekaan masyarakat terhadap pentingnya memiliki catatan kependudukan guna keberlangsungan data kependudukan semasa hidup, seperti akta kelahiran, ktp, kartu keluarga, selanjutnya sampai kepada akta kematian. Serta diharapkan kepada aparatur Desa mampu memfasilitasi pelayanan public administrasi kependudukan guna memenuhi hak-hak warga desa atas status kependudukan, sampai pada kesehatan dan masyarakatpun lebih peka pada penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan guna kontroling pemerintahan desa dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

METODE PELAKSANAAN

Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi; Sebaliknya, Miles & We menggunakan metode Hubberman (1992) untuk analisis data

penelitian. Reduksi data, penyajian data, dan pembuatan temuan atau evaluasi. Kepala Desa Pasir Peteuy menjadi subjek penelitian yang berperan sebagai narasumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan setiap negara dan masyarakatnya, penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik melakukan berbagai tindakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan produk, layanan, dan layanan publik. Dukungan administratif. (Uu_25_tahun_2009_pelayanan publik, n.d.)

Instansi pemerintah telah memprioritaskan pemenuhan hak-hak sipil warga negara dan persyaratan mendasar melalui berbagai bidang layanan, namun mereka gagal memenuhi harapan para pemangku kepentingan dalam hal penyediaan layanan publik tambahan. Namun, saat ini belum ada sistem pengendalian yang efektif bagi para pemangku kepentingan, meskipun sistem tersebut penting. Itulah sebabnya mereka gagal menginspirasi tindakan untuk meningkatkan standar bantuan pemerintah. Sebaliknya, mereka berupaya mendiskreditkan pegawai pemerintah dengan mengabaikan protokol yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan penyediaan layanan publik dan menjamin kepuasan pemangku kepentingan, penting untuk menggunakan serangkaian taktik dan cara untuk meningkatkan kualitas pemberian layanan publik. Penanaman standar pelayanan publik dan budaya pelayanan prima di Desa Pasir Peteuy merupakan salah satu inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.



Gambar 1. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Desa Pasir Peteuy

Apapun yang menyebabkan sesuatu menjadi tertunda, diperlambat, atau terhambat dalam pelaksanaannya disebut dengan faktor penghambat. Beberapa permasalahan yang penulis identifikasi menjadi penghambat terselenggaranya pelayanan administrasi kependudukan di masyarakat Pasir Peteuy. Kesulitan-kesulitan tersebut antara lain:

a. Sumber Daya Manusia (SDM) yang Terbatas

Orang yang Anda bantu sangat penting bagi kesuksesan Anda sebagai penyedia layanan. Oleh karena itu, organisasi pelayanan publik memerlukan sumber daya manusia yang dapat dipercaya jika ingin meningkatkan kualitas pelayanannya. Anggota masyarakat mendapat bantuan langsung dari masyarakat yang bekerja sebagai pelaksana, seperti petugas pencatatan desa dan petugas Dinas Pendaftaran Penduduk dan Warga.

b. Kurangnya Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Desa

Apabila prasarana dan sarana yang diperlukan tidak tersedia maka proses pelayanan akan terhambat dan kurang efisien. Untuk mencapai mutu pelayanan prima diperlukan sarana dan prasarana yang memadai.

c. Kurang Stabilnya Jaringan Internet

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kantor desa Dalam beberapa kasus, jaringan Internet yang ada mungkin masih mengalami masalah atau kegagalan server. Hal ini akan menyebabkan proses pelayanan tertunda, baik untuk memasukkan dan mengirimkan data ke kantor desa maupun untuk menerima dokumen PDF yang diprint dari kantor Dukcapil yang dikirim ke desa.

d. Masyarakat masih belum menyadari pentingnya dokumen kependudukan.

Karena masyarakat percaya bahwa orang yang meninggal tidak memerlukan dokumen kependudukan untuk diproses, kesadaran tentang pembuatan akta kematian sangat rendah, bahkan paling rendah dibandingkan dengan dokumen kependudukan lainnya. Tujuan dari pengabdian pengelolaan kependudukan tingkat desa ini adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pengelolaan kependudukan yang benar. Pemerintah ingin meningkatkan kesadaran masyarakat melalui pendekatan layanan untuk mengelola populasi di tingkat desa atau kelurahan. Jelas bahwa tidak semua orang memahami pentingnya pengelolaan kependudukan, menurut hasil studi penulis yang diperoleh dari wawancara dan observasi.



Gambar 2. Sesi Foto Bersama Dengan Masyarakat Desa Pasir Peteuy

Berikut beberapa hal yang dilakukan Desa Pasir Peteuy dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan:

- a. Mendapatkan infrastruktur dan fasilitas yang diperlukan untuk menjalankan kantor desa dengan bekerja sama dengan masyarakat dan mengajukan penawaran pengadaan. Hal ini akan menjamin pelayanan pengelolaan penduduk desa tersedia dan berjalan lancar.
- b. Melakukan kerja sama dengan Diskominfo dan perangkat desa untuk memperbaiki jaringan internet yang bermasalah dengan cepat dan tepat. Menanamkan pemahaman pada masyarakat tentang pentingnya memiliki dokumen kependudukan dan melaporkan peristiwa penting secara cepat melalui kegiatan sosialisasi, dan pentingnya panitera desa mengelola dokumen kependudukan, terutama akta kelahiran dan kematian penjangkauan untuk meningkatkan kepercayaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait Pelayanan Publik Sebagai Instrumen Mewujudkan Pemerintahan Desa Yang Baik Melalui Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Desa Pasir Peteuy, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

- a. Undang-Undang 25 Tahun 2009 yang mengatur soal pelayanan publik pada pasal 3 memunculkan kemampuan Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut melalui administrasi kependudukan dalam semangat tata kelola pemerintahan yang baik. Undang-undang yang mengatur pelayanan publik memberikan hak dan tanggung jawab khusus, serta wewenang khusus, bagi semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraannya. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dan berpegang pada prinsip-prinsip good governance. Penyelenggaraan pelayanan publik harus mematuhi persyaratan peraturan perundang-undangan, yang mencakup pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan memperoleh perlindungan hukum yang diperlukan. UU 24 Tahun 2013 mengatur tentang administrasi kependudukan.
- b. Faktor-faktor yang menghambat Desa Pasir Peteuy dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan antara lain:
 1. Sumber Daya Manusia (SDM) yang Terbatas
 2. Kurangnya sarana dan prasaranan pelayanan di kantor desa
 3. Kurang stabilnya jaringan internet
 4. Masih terdapat masyarakat yang belum sadar akan pentingnya dokumen kependudukan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Atas segala nikmat dan karunia-Nya yang tiada habisnya, kami panjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi Wasallam.

Alhamdulillah akhirnya kami dapat menyelesaikan penulisan Laporan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang berjudul "Pelayanan Publik Sebagai Instrumen Mewujudkan Pemerintahan yang Baik Melalui Pelayanan Administrasi

Kependudukan pada Desa Pasir Peteuy". Sungguh sulit bagi saya untuk menyelesaikan artikel ilmiah ini tanpa bantuan dan arahan dari berbagai sumber. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Oksidelfa Yanto, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pamulang Serang.
2. Edy Mulyanto, SH., MH., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Pamulang Serang .
3. Bima Guntara, SH., MH., selaku Kaprodi Fakultas Hukum Prodi S1 Hukum Serang.
4. Dr. Susanto, SH., MM., MH., selaku Ketua LPPM Universitas Pamulang.
5. Kepala Desa Pasir Peteuy

DAFTAR PUSTAKA

Indonesia, Presiden Republik, 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa', *Peraturan .Bpk.Go.Id*, 2024, 31 <<https://peraturan.bpk.go.id/Details/283617/uu-no-3-tahun-2024>>

Publik, Pelayanan, Dengan Rahmat, Tuhan Yang, Maha Esa, and Presiden Republik Indonesia, 'Undang Undang RI No 25 Tahun 2009', 2009

Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2013, 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan', *Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 232, 2013, 1–104

<[sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_\(ASN\).pdf%5Cn](sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_(ASN).pdf%5Cn)>