

PENERAPAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK OLEH PERANGKAT DESA DALAM PENGELOLAAN DATA KEPENDUDUKAN BERDASARKAN UU NO. 25 TAHUN 2009 DI DESA BONGKASA PERTIWI, KECAMATAN ABIANSEMAL, BADUNG

Oleh:
Hikmal Akbar
Universitas Negeri Padang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan prinsip pelayanan publik oleh perangkat desa dalam pengelolaan data kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Desa Bongkasa Pertiwi, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip pelayanan publik di Desa Bongkasa Pertiwi sudah cukup baik, khususnya dalam hal transparansi, partisipasi masyarakat, serta akuntabilitas aparat desa. Namun, masih ditemukan kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang belum sepenuhnya mendukung digitalisasi data kependudukan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur dan sistem administrasi digital menjadi kebutuhan mendesak agar pelayanan publik di bidang kependudukan semakin efektif dan efisien.

Kata Kunci: pelayanan publik, perangkat desa, pengelolaan data kependudukan, transparansi, akuntabilitas.

This study aims to identify and analyze the implementation of public service principles by village officials in population data management based on Law Number 25 of 2009 concerning Public Services in Bongkasa Pertiwi Village, Abiansemal District, Badung Regency. The research uses a qualitative descriptive approach with data collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the implementation of public service principles in Bongkasa Pertiwi Village has been quite good, particularly in terms of transparency, community participation, and accountability. However, challenges remain, such as limited human resources and infrastructure that do not fully support digital population data management. Therefore, strengthening the capacity of village officials and developing digital administrative systems are essential to improving the effectiveness and efficiency of public services in the village.

Keywords: public service, village apparatus, population data management, transparency, accountability.

ABSTRACT

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan mudah diakses, tetapi juga adil, transparan, serta akuntabel. Dalam konteks negara demokrasi, pelayanan publik menjadi ukuran keberhasilan pemerintahan dalam melaksanakan fungsi utamanya, yaitu melayani dan menyejahterakan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas akan menciptakan kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah, sehingga memperkuat legitimasi penyelenggaraan pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik hadir sebagai landasan hukum yang menegaskan pentingnya penyelenggaraan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Regulasi ini mengatur hak dan kewajiban penyelenggara serta penerima layanan dengan tujuan utama untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, efektif, efisien, dan bertanggung jawab. Dengan adanya payung hukum ini, diharapkan seluruh unsur pemerintahan, termasuk pemerintah desa, dapat melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan publik secara konsisten dan profesional.

Dalam konteks pemerintahan desa, perangkat desa memiliki posisi yang sangat strategis sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik di tingkat akar rumput. Mereka berinteraksi langsung dengan masyarakat dan menjadi garda terdepan dalam memastikan terpenuhinya hak-hak administratif warga negara, salah satunya dalam hal pengelolaan data kependudukan. Data kependudukan merupakan instrumen penting dalam perencanaan pembangunan, distribusi bantuan sosial, serta pelaksanaan berbagai program pemerintah. Oleh karena itu, akurasi dan kevalidan data kependudukan menjadi hal yang sangat krusial agar kebijakan pembangunan dapat tepat sasaran dan berkeadilan.

Desa Bongkasa Pertiwi, yang terletak di Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, merupakan salah satu desa yang tengah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan tersebut mencakup berbagai aspek seperti pencatatan kelahiran, kematian, perpindahan penduduk, pembuatan surat keterangan domisili, hingga penerbitan dokumen administratif lainnya. Dalam pelaksanaannya, perangkat desa di Bongkasa Pertiwi bertanggung jawab untuk memastikan seluruh proses pelayanan berjalan sesuai

dengan ketentuan yang berlaku, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak diskriminatif.

Namun demikian, dalam praktik sehari-hari masih terdapat sejumlah tantangan yang menghambat optimalisasi pelayanan publik di desa tersebut. Salah satu kendala yang sering muncul adalah lambatnya proses pelayanan akibat keterbatasan sumber daya manusia yang memahami teknologi informasi dan administrasi digital. Selain itu, sarana dan prasarana pendukung seperti perangkat komputer, jaringan internet, dan sistem aplikasi kependudukan belum sepenuhnya memadai untuk menunjang pelayanan berbasis elektronik. Kondisi ini menyebabkan sebagian besar proses administrasi masih dilakukan secara manual, yang berimplikasi pada rendahnya efisiensi dan potensi terjadinya kesalahan dalam pencatatan data.

Rendahnya literasi digital di kalangan perangkat desa juga menjadi persoalan tersendiri. Sebagian aparat desa belum terbiasa menggunakan sistem informasi kependudukan yang telah disediakan pemerintah daerah, sehingga proses penginputan dan pembaruan data sering kali mengalami keterlambatan. Situasi ini secara tidak langsung memengaruhi penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, seperti prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, keadilan, dan profesionalisme. Kurangnya pemahaman terhadap prinsip-prinsip tersebut dapat berdampak pada turunnya kualitas pelayanan, menurunnya kepercayaan masyarakat, serta berkurangnya efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa secara keseluruhan.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting dilakukan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana prinsip-prinsip pelayanan publik telah diterapkan oleh perangkat Desa Bongkasa Pertiwi dalam pengelolaan data kependudukan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik di tingkat desa. Dengan mengetahui hal tersebut, diharapkan dapat dirumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis akuntabilitas dan teknologi informasi yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih efektif, efisien, dan berkeadilan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah Kabupaten Badung dalam merumuskan kebijakan pembinaan dan peningkatan kapasitas aparatur desa agar selaras dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan penerapan prinsip pelayanan publik dalam pengelolaan data kependudukan di Desa Bongkasa Pertiwi.
2. Menganalisis kendala dan upaya yang dilakukan perangkat desa dalam meningkatkan kualitas

pelayanan publik sesuai ketentuan UU No. 25 Tahun 2009.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan menggambarkan secara mendalam penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik oleh perangkat desa dalam pengelolaan data kependudukan. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang menyeluruh terhadap fenomena sosial berdasarkan pengalaman nyata di lapangan tanpa manipulasi variabel.

Lokasi penelitian ditetapkan di Desa Bongkasa Pertiwi, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, karena desa ini aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama di bidang administrasi kependudukan dan sedang berproses menuju sistem digitalisasi layanan.

1. Subjek dan Informan Penelitian

Subjek penelitian meliputi perangkat desa dan masyarakat penerima layanan kependudukan. Informan ditentukan secara purposive sampling, yaitu dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam pelayanan publik. Informan terdiri atas:

- a. Perbekel dan Sekretaris Desa,
- b. Kasi Pemerintahan dan Staf Administrasi Kependudukan,
- c. Tokoh masyarakat dan warga pengguna layanan.

Jumlah informan menyesuaikan dengan kebutuhan hingga data dinilai jenuh (data saturation).

2. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu:

- a. Wawancara mendalam, untuk memperoleh informasi tentang pelaksanaan dan kendala pelayanan publik.
- b. Observasi langsung, terhadap aktivitas pelayanan di kantor desa guna melihat perilaku dan interaksi perangkat desa dengan masyarakat.
- c. Dokumentasi, berupa arsip, laporan kegiatan, dan peraturan desa yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan.

3. Analisis Data

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (1994) yang mencakup tiga tahapan:

- a. Reduksi data, yaitu menyaring dan mengelompokkan data yang relevan.
- b. Penyajian data, disusun dalam bentuk narasi dan tabel untuk mempermudah penafsira..
- c. Penarikan kesimpulan, dilakukan secara bertahap melalui verifikasi dan triangulasi data dari berbagai sumber.

4. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik, member check kepada informan, serta pencatatan proses penelitian secara sistematis agar hasil penelitian dapat dipercaya (kredibel) dan dapat dipertanggungjawabkan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Prinsip Transparansi

Transparansi menjadi prinsip utama dalam pelayanan publik. Di Desa Bongkasa Pertiwi, prinsip ini diwujudkan melalui penyampaian informasi prosedur pelayanan, biaya, dan waktu penyelesaian yang ditempel di papan informasi serta diumumkan melalui media sosial desa. Namun, masih ditemukan beberapa warga yang belum memahami mekanisme digital karena keterbatasan akses informasi dan kemampuan teknologi.

2. Akuntabilitas Perangkat Desa

Akuntabilitas tercermin dari pelaporan kegiatan pelayanan yang dilakukan secara rutin oleh aparat desa kepada perbekel. Setiap pelayanan administrasi didokumentasikan dalam buku register kependudukan dan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Desa (SIAKDES). Walaupun sistem ini cukup membantu, kadang masih terjadi kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil.

3. Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan

Partisipasi masyarakat terlihat dari keterlibatan warga dalam memberikan masukan terkait peningkatan pelayanan. Forum musyawarah desa menjadi wadah komunikasi antara perangkat desa dan masyarakat. Hal ini sesuai dengan semangat UU No. 25 Tahun 2009 yang menempatkan masyarakat sebagai subjek sekaligus penerima manfaat pelayanan publik.

4. Profesionalisme dan Keadilan dalam Pelayanan

Perangkat desa berusaha melayani masyarakat tanpa diskriminasi, baik dalam hal waktu pelayanan maupun sikap. Namun, profesionalisme masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan administrasi digital, penggunaan aplikasi kependudukan, serta peningkatan etika pelayanan.

5. Kendala dan Upaya Perbaikan

a. Beberapa kendala utama antara lain:

- 1) Terbatasnya sumber daya manusia dengan kompetensi teknologi informasi.
- 2) Kurangnya fasilitas komputer dan jaringan internet.
- 3) Beban administrasi manual yang masih tinggi.

b. Upaya yang dilakukan mencakup:

- 1) Pelatihan aparatur desa dalam bidang administrasi digital.
- 2) Optimalisasi kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- 3) Meningkatkan sistem pelayanan berbasis aplikasi agar lebih efisien dan transparan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2018), yang menekankan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari hasil akhir layanan, tetapi juga dari proses dan perilaku penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dwiyanto menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi empat prinsip utama, yaitu cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Prinsip kecepatan berkaitan dengan efisiensi waktu dan kemampuan aparat dalam merespons kebutuhan masyarakat secara tanggap tanpa prosedur yang berbelit-belit. Dalam konteks penelitian ini, perangkat Desa Bongkasa Pertiwi telah berupaya mempercepat proses administrasi kependudukan melalui penyederhanaan alur layanan dan peningkatan koordinasi antarstaf.

Prinsip ketepatan menuntut kesesuaian antara prosedur pelayanan dan hasil yang diterima masyarakat. Ketepatan pelayanan di desa ini terlihat dari adanya ketelitian dalam pencatatan data kependudukan, meskipun masih terdapat kendala teknis akibat keterbatasan sistem informasi. Prinsip transparansi menekankan keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan. Pemerintah Desa Bongkasa Pertiwi telah menerapkan keterbukaan ini dengan menampilkan informasi pelayanan melalui papan pengumuman dan media sosial desa, sehingga masyarakat dapat mengetahui hak serta kewajiban mereka secara jelas.

Sementara itu, prinsip akuntabilitas mencerminkan tanggung jawab aparat desa terhadap pelaksanaan tugas pelayanan. Setiap proses pelayanan dicatat dan dilaporkan secara berkala kepada perbeker sebagai bentuk pertanggungjawaban administratif dan moral kepada masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik di Desa Bongkasa Pertiwi telah sesuai dengan teori Dwiyanto (2018), meskipun dalam praktiknya masih diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan optimalisasi sistem teknologi informasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien dan berkelanjutan.

D. SIMPULAN

Penerapan prinsip pelayanan publik oleh perangkat Desa Bongkasa Pertiwi dalam pengelolaan data kependudukan secara umum telah berjalan dengan cukup baik, terutama pada aspek transparansi dan akuntabilitas. Transparansi terlihat dari keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan, sedangkan akuntabilitas tampak melalui sistem pelaporan dan pertanggungjawaban yang dilakukan secara rutin. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana pendukung, serta rendahnya literasi digital aparatur desa. Kondisi ini berdampak pada kurang optimalnya penerapan prinsip kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan administrasi dan teknologi informasi, serta penyediaan infrastruktur digital yang memadai. Selain itu, partisipasi masyarakat juga perlu diperkuat agar mereka turut mengawasi, memberi masukan, dan menjaga keakuratan data kependudukan. Dengan kolaborasi antara pemerintah desa dan masyarakat, diharapkan pelayanan publik di Desa Bongkasa Pertiwi semakin profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan warga.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kurniawan, A. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mahmudi. (2021). *Akuntabilitas dan Kinerja Pemerintahan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rasyid, M. R. (2020). *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Sedarmayanti. (2020). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah dan Pelayanan Publik*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2020). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Wibowo, A. (2021). *Administrasi Pemerintahan Desa: Konsep, Regulasi, dan Implementasi*. Jakarta: Prenada Media.