

Kinerja Pegawai Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Lidah Wetan Kecamatan Lakarsantri Surabaya

Salsabila Riska Rahmadani

Universitas Bhayangkara Surabaya
salsabilariskarahmadani@gmail.com

ABSTRACT

Population administration services are a form of public service that directly addresses the fundamental needs of citizens, making their quality highly dependent on the performance of government officials at the village level. This study aims to analyze the performance of employees at Lidah Wetan Sub-District, Lakarsantri District, Surabaya, in providing population administration services, as well as to identify the supporting and inhibiting factors affecting their performance. This research employs a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving the village head, administrative staff, and community members as service users. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, supported by triangulation techniques to ensure data validity. The findings indicate that the performance of village employees in delivering population administration services is generally adequate, particularly in terms of productivity and service quality. However, challenges remain in the aspects of responsiveness and responsibility, mainly due to limited human resources, high service demand, and the need for adaptation to digital-based service systems. Supporting factors include employee motivation, leadership support, and adequate facilities, while inhibiting factors consist of limited staff numbers, insufficient technological competence, and high public expectations regarding service speed. This study is expected to serve as an evaluative reference for village governments in improving employee performance and enhancing the quality of population administration services in a sustainable manner.

Keywords: *employee performance, public service, population administration, village government*

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat, sehingga kualitas pelaksanaannya sangat ditentukan oleh kinerja aparatur pemerintah di tingkat kelurahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai Kelurahan Lidah Wetan Kecamatan Lakarsantri Surabaya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi lurah, perangkat kelurahan, serta masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan teknik triangulasi untuk menjaga keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai kelurahan dalam pelayanan administrasi kependudukan secara umum telah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek produktivitas dan kualitas pelayanan. Namun demikian, masih ditemukan kendala pada aspek responsivitas

dan responsibilitas, terutama terkait keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja yang tinggi, serta adaptasi terhadap sistem pelayanan berbasis digital. Faktor pendukung kinerja pegawai meliputi motivasi kerja, dukungan pimpinan, serta ketersediaan sarana dan prasarana, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan jumlah pegawai, kompetensi teknologi informasi, dan tingginya ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah kelurahan dalam meningkatkan kinerja pegawai serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

Kata kunci: kinerja pegawai, pelayanan publik, administrasi kependudukan, kelurahan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks negara demokratis seperti Indonesia, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai bentuk tanggung jawab administratif, tetapi juga sebagai ukuran keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiyansyah (2018:3-4) dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik* yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat dan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja aparatur pemerintahan dalam menjalankan fungsi birokrasi yang berorientasi pada kepentingan public.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang meliputi pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Keterangan Domisili. Administrasi kependudukan memiliki arti penting karena menjadi dasar bagi warga negara untuk memperoleh berbagai hak sosial, ekonomi, dan politik, seperti akses pendidikan, layanan kesehatan, pekerjaan, hingga hak memilih dalam pemilihan umum. Hal ini sejalan dengan pendapat Nugroho (2017:382-383) dalam buku *Kebijakan Publik: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, dan Manajemen Kebijakan Publik* yang menyatakan bahwa administrasi kependudukan merupakan instrumen negara untuk menjamin kepastian hukum identitas penduduk sebagai dasar pemenuhan dan perlindungan hak-hak dasar warga negara. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan akurat menjadi bagian dari pelayanan dasar pemerintah yang harus diselenggarakan secara optimal oleh aparatur pemerintahan.

Di tingkat paling bawah, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berada di kelurahan sebagai unit pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Pegawai kelurahan berperan sebagai pelaksana utama dalam proses pelayanan administrasi tersebut. Kinerja pegawai kelurahan akan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini sejalan dengan pendapat Agus Dwiyanto (2002:48-49) dalam buku *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* yang menyatakan bahwa kinerja aparatur publik merupakan gambaran sejauh mana aparatur pemerintah mampu melaksanakan tugas pelayanan publik secara efektif, responsif, dan bertanggung

jawab sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kinerja pegawai kelurahan menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Namun pada kenyataannya, pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan laporan umum Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2023, lembaga pengawasan pelayanan publik ini menangani 26.461 kasus pelayanan publik nasional sepanjang tahun tersebut, terdiri dari 7.392 laporan masyarakat, 15.348 konsultasi non-laporan, 948 respons cepat Ombudsman, 118 investigasi atas prakarsa sendiri, dan 2.655 surat tembusan. Dari jumlah laporan masyarakat tersebut, sebanyak 7.909 laporan berhasil diselesaikan oleh Ombudsman RI. Penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan bahwa 414 entitas (70,70 %) berada dalam zona hijau, 133 entitas (22,66 %) zona kuning, dan 39 entitas (6,64 %) zona merah. Data ini menunjukkan masih terdapat tantangan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik masih didominasi oleh sektor administrasi kependudukan. Masyarakat sering mengeluhkan lamanya waktu pelayanan, kurangnya ketepatan data, hingga perilaku pegawai yang kurang responsive. Data tersebut diambil di link pada link <https://ombudsman.go.id/artikel/r/wakil-presiden-ri-hadiri-peluncuran-laporan-tahunan-2023-ombudsman-ri>.

Secara umum, keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dapat dikategorikan dalam empat aspek utama. Pertama, aspek produktivitas, yaitu rendahnya kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan berkas. Kedua, aspek kualitas pelayanan, seperti kurangnya keramahan dan ketelitian pegawai. Ketiga, aspek responsivitas, yaitu keterlambatan dalam menanggapi keluhan atau permintaan masyarakat. Keempat, aspek tanggung jawab, yaitu rendahnya tanggung jawab pegawai terhadap hasil pekerjaannya, misalnya kesalahan data yang tidak segera diperbaiki. Keempat aspek tersebut sesuai dengan indikator kinerja birokrasi publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2002:58) dalam bukunya Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, yang meliputi produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, dan tanggung jawab sebagai ukuran utama kinerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang menjelaskan bahwa kinerja aparatur pemerintah dapat diukur dari produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

Kondisi serupa juga masih ditemukan di berbagai daerah, termasuk di Kota Surabaya, khususnya di Kelurahan Lidah Wetan Kecamatan Lakarsantri. Berdasarkan observasi awal peneliti serta dokumen Profil Kelurahan Lidah Wetan, wilayah ini memiliki jumlah penduduk yang terus meningkat setiap tahunnya, sehingga beban pelayanan administrasi kependudukan yang harus dilayani oleh aparatur kelurahan juga semakin tinggi. Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Lidah Wetan meliputi pengurusan dokumen kependudukan harian seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan domisili, surat pindah, dan akta kelahiran. Tingginya permintaan pelayanan tersebut tidak selalu diimbangi dengan ketersediaan jumlah pegawai dan fasilitas pelayanan yang memadai. Kondisi

ini sejalan dengan pendapat Hardiyansyah (2018:56-57) dalam buku Kualitas Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya aparatur dan sarana pelayanan dapat berdampak pada terjadinya penumpukan berkas, keterlambatan pelayanan, serta meningkatnya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, perubahan sistem digitalisasi melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) serta penerapan Surabaya Single Window (SSW) juga menuntut pegawai kelurahan untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi. Adaptasi yang kurang optimal sering menimbulkan kesalahan input data dan kendala teknis yang memperlambat pelayanan. Disisi lain, tidak semua masyarakat memahami mekanisme pelayanan berbasis digital, sehingga pegawai harus mampu memberikan penjelasan yang jelas dan edukatif agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Kinerja pegawai kelurahan dalam konteks ini tidak hanya diukur dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara administratif, tetapi juga dari kemampuan memberikan pelayanan dengan sikap profesional, tanggung jawab, dan empati kepada masyarakat.

Penelitian ini menjadi penting dilakukan karena masih ditemukan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Fenomena keluhan masyarakat, keterlambatan layanan, serta variasi tingkat kepuasan pengguna layanan menunjukkan perlunya evaluasi kinerja pegawai secara menyeluruh. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana kinerja pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tersebut, serta strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kinerja Pegawai Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Lidah Wetan Kecamatan Lakarsantri Surabaya."

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami dan menggambarkan secara mendalam fenomena sosial yang terjadi di lapangan, khususnya terkait kinerja pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Kelurahan Lidah Wetan Kecamatan Lakarsantri Surabaya.

Menurut Lexy J. Moleong (2017:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks alamiah tertentu. Pendekatan ini tidak menekankan pada angka, tetapi pada makna dari gejala sosial yang diamati.

Pendekatan kualitatif deskriptif juga dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis bagaimana

kinerja pegawai kelurahan dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya.

Sebagaimana dinyatakan oleh Sugiyono (2019:9), penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang sedang berlangsung saat penelitian dilakukan tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai realitas sosial yang terjadi di lapangan secara faktual dan objektif.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama (key instrument) yang secara langsung terlibat dalam proses pengumpulan dan analisis data. Peneliti berinteraksi dengan pegawai dan masyarakat untuk memahami pengalaman serta persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan.

Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian mampu menghasilkan temuan yang mendalam dan relevan, yang tidak hanya menggambarkan kondisi kinerja pegawai, tetapi juga menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhinya dalam konteks birokrasi publik tingkat kelurahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa ditinjau dari dimensi kinerja birokrasi publik, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, dan tanggung jawab, kinerja pegawai menunjukkan capaian yang beragam. Produktivitas dan responsivitas pelayanan belum sepenuhnya maksimal akibat tingginya volume pelayanan yang tidak selalu sebanding dengan ketersediaan sumber daya dan fasilitas pendukung. Kualitas pelayanan secara umum sudah cukup baik, meskipun masih dipengaruhi oleh keterbatasan sarana dan kondisi lingkungan pelayanan. Sementara itu, tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan telah dilaksanakan dengan cukup baik sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang diberikan.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat, baik yang bersumber dari internal maupun eksternal. Faktor pendukung internal meliputi pengalaman kerja, pemahaman terhadap prosedur pelayanan, serta motivasi pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Faktor pendukung eksternal antara lain adanya kerja sama antarpegawai dan dukungan lingkungan kerja. Sebaliknya, faktor penghambat internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan pembagian beban kerja pada periode tertentu, sedangkan faktor penghambat eksternal berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan serta tingginya tekanan dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai memerlukan dukungan sistem dan lingkungan kerja yang memadai, tidak hanya bergantung pada kemampuan individu pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut. Pertama, bagi Kelurahan Lidah Wetan Kecamatan Lakarsantri Surabaya, perlu dilakukan upaya peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, khususnya peralatan kerja dan fasilitas pelayanan, guna mendukung kelancaran proses pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan penguatan kompetensi pegawai, terutama dalam pemanfaatan teknologi pelayanan, menjadi penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan secara berkelanjutan. Pengelolaan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan penataan beban kerja yang proporsional juga perlu diperhatikan agar pegawai dapat bekerja secara optimal.

Kedua, bagi pemerintah daerah, diperlukan dukungan kebijakan dan anggaran yang lebih memadai untuk penguatan sistem pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan. Pemerintah daerah diharapkan dapat mendorong pengembangan sistem pelayanan yang terintegrasi agar pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan transparan.

Ketiga, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan kajian dengan menambahkan variabel lain, seperti tingkat kepuasan masyarakat atau efektivitas kebijakan pelayanan administrasi kependudukan, serta menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda guna memperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2002). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) Universitas Gadjah Mada.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Bumi Aksara.
- Hidayat. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Era Digital. Prenadamedia Group.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. Sage Publications.
- Miles, Matthew B., dan A. Michael Huberman. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. Sage Publications.
- Moeheriono. (2018). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. (2017). Kebijakan Publik: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, dan Manajemen Kebijakan Publik. PT Elex Media Komputindo.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/wakil-presiden-ri-hadiri-peluncuran-laporan-tahunan-2023-ombudsman-ri?>

VISA: Journal of Visions and Ideas

Vol 6 No 1 (2026) 440-446 E-ISSN 2809-2058 P-ISSN 2809-2643

DOI: 47467/visa.v6i1.11460

Robbins, Stephen P., dan Timothy A. Judge. (2020). *Organizational Behavior*. Pearson Education.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Wibowo. (2021). *Manajemen Kinerja*. PT Raja Grafindo Persada.