

EVALUASI FUNGSI LURAH DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN UJUNGBATU KECAMATAN UJUNG BATU KABUPATEN ROKAN HULU

***Kelvin Setiawan¹ & Rahyunir Rauf²**

^{1,2}Program Studi Hubungan Internasional, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia

***Email Korespondensi:** kelvinsetiawan@student.uir.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the function of the village head in population administration services in Ujungbatu Village, Ujung Batu District, Rokan Hulu Regency. The research method in this study is a qualitative descriptive research method. The types and sources of data used are primary data and secondary data through data collection techniques, namely interviews, observation and documentation. Based on the results of the study, it is known that the function of the Ujungbatu village head in population administration services such as creating SOP in services and making necessary service policies. The Ujungbatu village head has also utilized existing human resources by dividing the tasks and responsibilities of each employee in the village, with the division of tasks for each employee, the services provided will run optimally. Although structurally the Ujungbatu village is to run a bureaucracy, there are still problems such as the bureaucracy that is run tends to be one-way and less responsive to the needs and aspirations of the community, especially the Ujungbatu Village.

Keywords: *Evaluation, Population Administration, Ujungbatu Subdistrict.*

PENDAHULUAN

Kelurahan merupakan dasar dari satuan pemerintahan yang terkecil dari suatu komunitas pemerintah negara. Dalam arti masyarakat harus ikut berpartisipasi dan diberi kepercayaan dan kewenangan yang cukup dalam mengurus rumah tangga kelurahannya, sehingga bisa mandiri dan sesuai dengan potensi dan sumber daya yang dimiliki daerah tersebut. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 229 dijabarkan mengenai Kelurahan yakni Lurah diangkat selaku kepala kelurahan serta perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat dan dilantik oleh bupati/walikota serta bertugas membantu camat dalam banyak hal. Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk diakses langsung oleh masyarakat ketika harus mengurus surat atau izin tertentu di kelurahan, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pemungutan liar (pungli), saat ini menjadai cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia.

Pemerintah Kelurahan juga harus cepat dan tanggap dalam memperhatikan segala sesuatu yang menjadi kebutuhan warga masyarakat. Diharapkan dengan terciptanya pemerintah kelurahan yang tangguh dan mandiri yang dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam rangka untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan dapat mewujudkan program-program pembangunan yang terencana secara efektif dan efisien yang pada akhirnya diharapkan dapat mewujudkan cita-cita masyarakat adil dan sejahtera.

Dalam pasal 3 Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 79 Tahun 2011 tentang Uraian Tugas dan Tata Kerja Jabatan Struktural pada Kelurahan, dijelaskan kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang

memiliki tugas pokok menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di tingkat kelurahan.

Lurah sebagaimana Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Peraturan Pemerintahan dalam Pasal 5 Lurah mempunyai fungsi: 1) Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan; 2) Pemberdayaan masyarakat; 3) Pelayanan masyarakat; 4) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban; 5) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; 6) Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Administrasi Penduduk adalah sebagai pendataan penduduk di suatu Daerah yang bertujuan pencatatan dan pendataan setiap penduduk yang ada di Desa/Kelurahan yang meliputi penduduk pendatang, pindah, kematian dan lahir. Kelurahan Ujungbatu adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Jumlah penduduk Kelurahan Ujungbatu yaitu sebanyak 3.264 jiwa yang terdiri dari penduduk pendatang, pindah, kematian dan lahir. Dalam hal ini lurah dituntut untuk memiliki kemampuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya terkait administrasi kependudukan bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat terdata.

Kelurahan Ujungbatu merupakan suatu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung dalam pengurusan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat, adapun pelayanan yang disediakan Kelurahan Ujungbatu yang tetap di urus oleh masyarakat yaitu : 1) Pelayanan KTP; 2) Pelayanan Kartu keluarga (KK); 3) Pelayanan Surat Tanah; 4) Pelayanan Akta Kelahiran; 5) Pelayanan Akta Kematian; 6) Pelayanan Akta nikah NonMuslim; 7) Pelayanan surat keterangan pindah; 8) Pelayanan keterangan pendatang baru

Menurut pengamat penulis, upaya yang dilakukan Kelurahan Ujungbatu untuk melaksanakan fungsi kelurahan demi maksimalnya pelayanan kepada masyarakat, sudah berjalan sebagaimana mestinya hanya saja pelaksanaannya saja yang belum maksimal. Hal ini dikarenakan perangkat kelurahan sebagian belum menekuni kegiatan sehari-harinya. Mereka kurang tanggap dalam melakukan pekerjaannya sehingga terkesan aparat kelurahan bekerja tanpa adanya pencapaian kinerja yang lebih baik. Penjelasan di atas bahwasanya Rukun Tetangga dan Rukun Warga merupakan suatu perkumpulan penduduk yang berdiam dalam suatu lokasi tertentu dalam suatu tempat yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung diantara mereka, kumpulan penduduk ini diakui dan dibina oleh pemerintah, dalam hal ini camat/lurah/kepala Desa harus senantiasa melakukan pembinaan, pembuatan laporan, melakukan penyuluhan-penyuluhan, membuat peraturan tentang lembaga Rukun Tetangga dan Rukun Warga dan dibentuk pembinaan lainnya.

Dari data di lapangan menunjukkan bahwa kinerja Kelurahan Ujungbatu masih cukup lemah dalam penerapannya sebagai birokrasi di kelurahan. Dimana dalam pelaksanaan fungsi kelurahan kurangnya inisiatif yang ada dalam diri aparat Kelurahan Ujungbatu dalam melaksanakan pelayanan Administrasi Kependudukan ataupun yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan fungsi Kelurahan. instruksi langsung dari lurah selaku pemimpin dan petugas dalam memberikan pelayanan masih belum maksimal.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa banyaknya warga pendatang yang tidak terdaftar dalam buku Buku Administrasi Penduduk Kelurahan hal ini dikarenakan Kelurahan belum berkoordinasi terhadap RT, RW dalam pelaksanaan Administrasi Penduduk sehingga belum adanya pengarahan dan

ketegasan yang diberikan terhadap masyarakat setempat dalam pelaporan dan pendataan identitas penduduk masyarakat kelurahan. Menyikapi hal tersebut adapun fenomena dalam penelitian ini yaitu: 1) Dalam pelayanan masyarakat pada Administrasi Penduduk terutama layanan penduduk yang lahir, meninggal, pindah dan pendatang baru, sehingga masih banyak penduduk ditemui belum terdata di dalam buku Administrasi Penduduk; 2) Belum maksimalnya Koordinasi Lurah dengan Lembaga masyarakat Kelurahan yaitu RT/RW di dalam memberikan sosialisasi terkait upaya pelaporan bagi setiap penduduk kelahiran, Kematian, Pendatang dan Pindah. Berdasarkan fenomena yang timbul dan penulis uraikan sebelumnya dari hasil pengamatan terlihat maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Evaluasi Fungsi Lurah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Ujungbatu Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu”.

Konsep Ilmu Pemerintahan

Menurut Syafiie (2011:23) Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan, secara baik dan benar.

Menurut Ndraha (2011:7) Ilmu Pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa-publik dan layanan-civil, dalam hubungan pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan Konsep Pemerintah & Pemerintahan.

Pemerintah Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah merupakan Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Sedangkan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Pembentukan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Pasal 18 UUD 1945 menjadi dasar dari berbagai produk undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya yang mengatur mengenai pemerintah daerah. Tujuan pembentukan daerah pada hakikatnya dimaksudkan guna meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat meningkatnya kesejahteraan masyarakat dilain sisi sebagai sarana pendidikan politik di tingkat Daerah.

Manajemen Pemerintahan

Menurut Syafiie (2007: 268) manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan dari pada semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja tertentu. Sedangkan Manullang (2004: 1) mengatakan manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Salam manajemen pemerintahan adalah upaya instansi pemerintah untuk mengelola negara agar tercapai ketertiban, kesejahteraan, dan kemakmuran Negara. Manajemen pemerintahan disebut manajemen public merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik

dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen menjadi unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta.

Konsep Evaluasi

Menurut Wirawan (2012: 7) mengatakan bahwa evaluasi riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dengan membandikannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi.

Evaluasi sangat perlu dilakukan untuk dapat menentukan bagaimana program-program yang sudah berjalan, untuk mengukur hasil kondisi pelaksanaan dan menyelidiki apakah program yang dilaksanakan sesuai dengan apa yang diinginkan dan apabila tidak, maka berada dalam posisi untuk menghentikan atau memperbaiki. Penyelidikan yang diperlukan tersebut dinamakan evaluasi (Tivani, 2016: 10).

Sedangkan Evaluasi menurut Tayibnapis (dalam Mesiono, 2017) mengatakan, bahwa evaluasi adalah proses yang menentukan sampai sejauh mana tujuan pendidikan dapat dicapai. Selain itu ia juga mengutip pendapat Cronbach, Stufflebeam, Alkin dan MacIcolm, Provus, pencetus Discrepancy Evaluation, yang mendefinisikan evaluasi sebagai perbedaan apa yang ada dengan suatu standar untuk mengetahui apakah ada selisih.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilannya dan hasilnya dapat untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan.

Menurut Dunn, (2013:608) yang mengatakan bahwa evaluasi adalah kebijakan yang menentukan arah yang lebih baik dari sebelumnya yang mengandung criteria sebagai berikut: 1) Efektivitas yaitu keinginan pencapaian tujuan secara tepat dengan tujuan- tujuan yang tepat dan arah kebijakan yang dibuat yang sesuai dengan tujuan dan fungsinya; 2) Efisiensi yaitu usaha pencapaian hasil yang digunakan secara optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber daya yang ada; 3) Kecukupan yaitu kebijakan dalam pelaksanaan dalam program dan peraturan yang ditetapkan antara kerjasama kinerja organisasi dalam pencapaian tujuan; 4) Perataan adalah pemberian pencapaian hasil kebijakan terhadap organisasi maupun lingkungan secara menyeluru berdasarkan tugas dan fungsinya; 5) Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, serta melaksanakan mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat; 6) Ketepatan adalah kebijakan yang dilakukan benar-benar berguna atau bernilai.

Konsep Kelurahan

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat dalam wilayah kerja Kecamatan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, disebutkan bahwa Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan yang dipimpin oleh lurah yang berada dan bertanggungjawab kepada Bupati/Wali Kota melalui camat.

Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi Pemerintahan terendah langsung dibawah camat yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Kelurahan disini dinamakan wilayah administratif. Selain melaksanakan tugas pokok tersebut, Lurah juga melaksanakan urusan Pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati/Wali Kota, adapun tugas pokok Lurah sebagai berikut: a) Pelaksanaan kegiatan Pemerintah Kelurahan; b) Pemberdayaan masyarakat; c) Pelayanan masyarakat; d) Penyelenggara masyarakat ketentraman dan ketertiban umum; e) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan f) Pembinaan lembaga kemasyarakatan kedudukan. Menurut Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang peraturan pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2006 Pasal 23 ayat (3) tentang pengisian jabatan lurah dan perangkat Kelurahan sebagaimana berasal dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, menurut (Moleong, 2012) Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena sosial yang sedang terjadi dengan cara mendeskripsikannya ke dalam bentuk kalimat. Sedangkan menurut (Nawawi, 1998) metode deskriptif adalah metode yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan suatu peristiwa atau keadaan subjek ataupun objek penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban dalam penelitian Evaluasi Fungsi Lurah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Ujungbatu Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

PEMBAHASAN

Evaluasi merupakan suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu program yang telah dilakukan yang akan digunakan untuk mengendalikan pelaksanaan program agar jauh lebih baik. Dengan demikian evaluasi lebih bersifat melihat kedepan, dan mengarahkan pada upaya peningkatan kesempatan demi keberhasilan program evaluasi merupakan suatu usaha untuk mengukur dan

memberi nilai secara objektif pencapaian hasil yang telah direncanakan sebelumnya dimana hasil evaluasi tersebut akan menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan.

Evaluasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Evaluasi Fungsi Lurah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Ujungbatu Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Maka berdasarkan teori tersebut akan peneliti uraikan hasil dari wawancara terhadap informan berdasarkan indikator penelitian sebagai berikut :

Efektivitas

Efektivitas yaitu keinginan pencapaian tujuan secara tepat dengan tujuan- tujuan yang tepat dan arah kebijakan yang dibuat yang sesuai dengan tujuan dan fungsinya. Dari penegasan teori tersebut menimbulkan variabel pertanyaan terkait tujuan pelayanan administrasi kependudukan dan kebijakan lurah Ujungbatu terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dalam penelitian ini terkait efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ujungbatu dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi belum mencapai titik maksimal hal ini dikarenakan tujuan dari pelayanan belum benar-benar tercapai. Kebijakan yang diambil lurah juga belum jelas karena SOP pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan merupakan hasil rapat kelurahan bukan kebijakan yang diambil lurah secara pribadi.

Sedangkan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, menemukan informasi bahwa tujuan pelayanan administrasi kependudukan sebenarnya sudah berjalan dengan cukup baik hanya saja belum maksimal, hal ini dikarenakan pemerintah kelurahan sudah memberikan layanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku namun masih ada masyarakat yang belum terdata karena pemerintah kelurahan hanya menunggu masyarakat yang melapor tanpa mendata ke lapangan. Kebijakan lurah Ujungbatu terkait pelayanan administrasi kependudukanpun sudah ada sebenarnya seperti adanya peraturan yang ada di kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ujungbatu belum tercapai secara maksimal dan kebijakan sudah dilakukan oleh lurah seperti yang tertuang dalam SOP pelayanan maupun peraturan kelurahan.

Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) di Indonesia dinilai cukup optimal melalui transformasi digital (online) dan SOP yang jelas, namun masih terkendala sarana teknis dan jaringan. Efektivitas diukur dari ketepatan waktu, kemudahan akses (online/WA), dan sarana prasarana. Kendala utama meliputi *server down*, kurangnya literasi digital warga, serta terbatasnya SDM di tingkat desa/kelurahan. Berikut adalah poin-poin utama mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan: a) Pelayanan online (aplikasi seperti *Klampid* atau *WhatsApp*) terbukti meningkatkan efisiensi waktu, memudahkan warga, dan memangkas prosedur; b) Pelayanan dinilai efektif ketika waktu tunggu singkat, informasi biaya jelas (gratis/sesuai aturan), dan sarana fisik memadai; c) Kendala teknis seperti server yang sering *down* atau lambat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kurangnya SDM dan pemahaman masyarakat; d) Di tingkat dasar, pelayanan dinilai efektif jika mampu memproses dokumen (seperti KK/KTP) dalam 1-3 hari, meski sering terkendala operasional.

Efisiensi

Efisiensi yaitu usaha pencapaian hasil yang digunakan secara optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber daya yang ada. Dari penegasan teori tersebut menimbulkan variabel pertanyaan

terkait usaha yang dilakukan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan penggunaan SDM di Kelurahan Ujungbatu.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dapat disimpulkan penggunaan SDM sudah dilakukan oleh lurah hal ini ditandai dengan pembagian tugas dan tanggung jawab terhadap masing-masing pegawai. Sedangkan usaha yang dilakukan berupa koordinasi dengan RW/RT untuk melakukan pendataan dan membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan layanan yang diperlukan.

Sedangkan hasil observasi menggambarkan bahwa usaha dalam memberikan layanan secara maksimal belum benar-benar dilakukan oleh perangkat kelurahan hal ini dikarenakan perangkat kelurahan tidak melakukan pendataan penduduk secara rutin dan terjadwal. Tetapi penggunaan SDM juga belum dilakukan secara maksimal karena sebagian besar pegawai hanya bekerja seperlunya bukan sesuai dengan tugas yang diberikan oleh lurah.

Efisiensi adalah kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat, cepat, dan hasil maksimal menggunakan sumber daya (waktu, biaya, tenaga) seminimal mungkin. Ini melibatkan pengurangan pemborosan untuk mencapai hasil optimal. Manfaat utamanya meliputi penghematan anggaran, peningkatan produktivitas, dan maksimalisasi penggunaan sumber daya.

Efisiensi pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) diukur dari perbandingan optimal antara sumber daya (waktu, biaya, tenaga) dengan hasil dokumen yang diterbitkan, dengan tujuan memberikan layanan cepat, murah, dan mudah. Penerapan digitalisasi seperti Digital ID dan aplikasi online serta metode jemput bola secara signifikan meningkatkan efisiensi. Namun, efisiensi sering terkendala infrastruktur jaringan, server *down*, atau terbatasnya SDM. Berdasarkan kondisi lapangan ada beberapa usaha yang bisa dilakukan dalam memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat kelurahan seperti: a) Optimalisasi Teknologi dan Digitalisasi; b) Peningkatan Kompetensi dan Sikap Pegawai; c) Inovasi Layanan Jemput Bola; d) Transparansi dan Edukasi Masyarakat

Kecukupan

Kecukupan yaitu kebijakan dalam pelaksanaan dalam program dan peraturan yang ditetapkan antara kerjasama kinerja organisasi dalam pencapaian tujuan. Kecukupan dalam layanan administrasi kependudukan merujuk pada sejauh mana sumber daya, proses, dan informasi yang tersedia mampu memenuhi kebutuhan standar masyarakat sesuai regulasi. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dapat disimpulkan secara jumlah bahwa SDM yang ada di kelurahan sebenarnya sudah cukup jika dilihat dari struktur organisasi yang ada, tetapi sayangnya tidak semua pegawai yang melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan sungguh-sungguh yang mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat tidak berjalan maksimal.

Sedangkan hasil observasi menggambarkan bahwa sebagian besar pegawai kelurahan tidak berada di kantor sehingga sering masyarakat harus menunggu lama hanya untuk meminta bantuan surat pengantar untuk pembuatan KTP atau KK dan keperluan lainnya. Hal ini cukup disayangkan karena dengan jumlah pegawai yang ada tetapi hanya sedikit pegawai yang berada di kantor pada saat masyarakat memerlukan layanan tersebut. Kecukupan pelayanan administrasi adalah tingkat pemenuhan kebutuhan masyarakat atas dokumen, pencatatan, dan keputusan yang dihasilkan oleh unit layanan pemerintah, di mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar prosedur, sarana prasarana, serta harapan pengguna. Dalam konteks publik, kecukupan tidak hanya berarti administratif, tetapi juga

mencakup kualitas pelayanan, ketepatan waktu, biaya yang terjangkau, dan kemudahan akses.

Dari hasil penelitian dan teori yang dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa kecukupan dalam pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Ujungbatu dinilai masih kurang karena keseringan petugas tidak cepat merespon kebutuhan dan keluhan masyarakat. Disamping itu, sebagian besar SDM yang ada di kantor lurah tidak melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan sebaik mungkin.

Perataan

Perataan adalah pemberian pencapaian hasil kebijakan terhadap organisasi maupun lingkungan secara menyeluru berdasarkan tugas dan fungsinya. Perataan pelayanan administrasi kependudukan adalah upaya pemerintah kelurahan untuk memastikan seluruh penduduk, tanpa terkecuali, mendapatkan akses yang sama, cepat, mudah, dan gratis dalam pengurusan dokumen kependudukan (KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dll), termasuk mereka yang berada di wilayah terpencil, perbatasan, atau kelompok rentan. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan sudah dilakukan dengan cukup baik hanya saja terkadang pegawai masih memiliki sikap kedekatan kekeluargaan sehingga menimbulkan perbedaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sedangkan hasil observasi menggambarkan bahwa pendataan yang dilakukan pemerintah kelurahan tidak sepenuhnya dilakukan secara merata karena masih ada masyarakat yang belum terdata. Perataan pelayanan (*equity in service*) adalah upaya memastikan seluruh masyarakat menerima kualitas layanan publik yang sama, adil, dan konsisten tanpa membedakan status sosial. Hal ini didukung oleh standar pelayanan yang terukur, cepat, dan mudah. Tujuannya adalah menghilangkan kesenjangan dan memberikan hak yang sama. Konsep ini bertujuan menghilangkan kesenjangan pelayanan antara penduduk di perkotaan dan perdesaan, serta memastikan tertib administrasi kependudukan di seluruh Indonesia. Berikut adalah komponen utama dari perataan pelayanan Adminduk: a) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) mendatangi langsung lokasi warga (desa/dusun) untuk perekaman KTP-el atau pembuatan akta, terutama bagi lansia, penyandang disabilitas, atau warga di daerah terpencil; b) Pelayanan Adminduk kini diselesaikan hingga tingkat kelurahan/desa, sehingga masyarakat tidak perlu menempuh jarak jauh ke kantor Disdukcapil di kabupaten/kota; c) Fokus khusus untuk mencatat penduduk rentan seperti korban bencana alam, komunitas adat terpencil, atau warga yang tidak memiliki tempat tinggal tetap (penduduk rentan Adminduk).

Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, serta melaksanakan mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dari penegasan teori tersebut menimbulkan variabel pertanyaan terkait kemampuan birokrasi dan aspirasi masyarakat di Kelurahan Ujungbatu. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dapat disimpulkan bahwa pemerintah kelurahan Ujungbatu sebenarnya sudah memiliki kemampuan dalam menjalankan birokrasi pemerintahan hal ini terlihat dari perencanaan, pelaksanaan maupun kebijakan yang diambil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan hasil observasi menggambarkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai tidak semua pegawai kelurahan yang bisa menjalankan birokrasi pemerintahan dengan baik. Disamping itu, masyarakat juga menilai aspirasi yang disampaikan sering tidak diterima atau dilakukan oleh pemerintah kelurahan. Kemampuan birokrasi adalah kapasitas organisasi pemerintah untuk

merencanakan, melaksanakan kebijakan, dan memberikan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan konsisten berdasarkan aturan, hierarki, serta prosedur formal. Kemampuan ini mencakup profesionalisme aparatur, responsivitas, akuntabilitas, dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dari hasil penelitian dan teori yang dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai kelurahan sudah cukup baik dalam menjalankan roda pemerintahan di Kelurahan Ujungbatu tetapi perlu dimaksimalkan seperti mempertimbangkan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat.

Ketepatan

Ketepatan adalah kebijakan yang dilakukan benar-benar berguna atau bernilai. Ketepatan pelayanan adalah kemampuan memberikan jasa secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan standar waktu yang ditentukan (waktu tunggu dan proses) guna memenuhi harapan pelanggan. Ini mencakup prosedur yang tidak berbelit-belit, keandalan hasil, dan pemenuhan kebutuhan konsumen demi tercapainya kepuasan serta citra baik bagi lembaga/perusahaan. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dapat disimpulkan bahwa pemerintah kelurahan Ujungbatu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Ketepatan pelayanan administrasi kependudukan adalah kemampuan menyajikan dokumen kependudukan (KK, KTP-el, Akta) secara cepat, akurat, valid, dan konsisten sesuai data riil, guna memberikan kepastian hukum dan kemudahan akses layanan publik. Pelayanan ini mengutamakan asas ketepatan waktu, kemudahan prosedur, dan efektivitas. Berikut adalah poin utama ketepatan pelayanan Adminduk: 1) Data kependudukan terkelola secara konsisten dan tidak terjadi kesalahan (valid), 2) Penerbitan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan, menghindari keterlambatan, dan didukung asas ketepatan waktu, 3) Sistem menjamin keamanan data penduduk, 4) Prosedur pendaftaran dan pencatatan dilakukan secara tertib, efisien, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan 5) Pelayanan yang diberikan berorientasi pada kepuasan masyarakat, bebas dari pungutan liar (gratis), dan berpedoman pada kemudahan. Secara keseluruhan, tujuan dari ketepatan ini adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan untuk mendukung pelayanan publik yang lebih baik. Dari hasil penelitian dan teori yang dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ujungbatu sangat berguna bagi masyarakat dan hal tersebut juga sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan dan teori dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa fungsi lurah Ujungbatu dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan SOP dalam pelayanan dan pembuatan kebijakan layanan yang diperlukan. Lurah Ujungbatu juga sudah memanfaatkan SDM yang ada dengan membagi tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai yang ada di kelurahan, dengan adanya pembagian tugas untuk setiap pegawai maka pelayanan yang diberikan akan berjalan dengan maksimal. Meskipun secara struktural kelurahan Ujungbatu untuk menjalankan birokrasi namun masih terdapat permasalahan seperti birokrasi yang dijalankan cenderung bersifat searah dan kurang responsif terhadap kebutuhan serta aspirasi masyarakat khususnya Kelurahan Ujungbatu.

Adapun saran penulis berikan sebagai masukan dalam Fungsi Lurah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Ujungbatu Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu, adalah sebagai berikut :1) Lurah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan disarankan untuk langsung turun kelapangan dan memantau kinerja RW/RT sehingga tidak ada lagi masyarakat yang tidak terdata; 2) Kebijakan yang diambil Lurah Ujungbatu seharusnya mempertimbangkan kepentingan warga dan sesuai dengan peraturan yang berlaku; 3) Disarankan kepada Camat Ujung Batu melakukan pengawasan terhadap pemerintah kelurahan yang ada di Kecamatan Ujung Batu sehingga birokrasi pemerintahan benar-benar berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, William N. 2013. Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Cetakan Kelima. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Harbani, Pasolong. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV. Alfabeta.
- Manullang. 2004. Manajemen Personalia, Edisi 3. Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Moleong, L.J. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu, 2011. Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) 1. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sedarmayanti. 2010. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Cetakan Kedua. Bandung: Mandar Maju.
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. Sistem Pemerintahan Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wirawan. 2012. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Tivani, I. (2016). Evaluasi Program Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Tana Toraja. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 3, No 2.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.
- Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 79 Tahun 2011 tentang Uraian Tugas dan Tata Kerja Jabatan Struktural pada Kelurahan.