

STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM MEWUJUDKAN PRINSIP EFEKTIVITAS PADA PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DESA SUKODONO KECAMATAN DAMPIT KABUPATEN MALANG

Nindi Karindra

(Universitas Negeri Surabaya), nindi.18085@mhs.unesa.ac.id

Agus Satmoko Adi

(Universitas Negeri Surabaya), agussatmoko@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik ialah salah satu bentuk upaya Negara dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara. Sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangatlah berperan penting dalam mengukur keberhasilan suatu pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam mewujudkan prinsip efektivitas pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Desa Sukodono Kecamatan Dampit Kabupaten Malang. Guna mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara kepada Kepala Desa Sukodono serta beberapa perangkat desa sebagai informan pendukung. Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian menunjukkan beberapa strategi yang dilakukan oleh pemerintah desa untuk mewujudkan prinsip efektivitas pada pelayanan pembuatan e-KTP di Desa Sukodono seperti penguatan visi dan misi, memberikan insentif kepada para aparatur, meningkatkan akuntabilitas, menetapkan susunan organisasi, serta merubah kinerja aparatur. Strategi tersebut dinilai efektif diterapkan sebagai upaya pemerintah desa Sukodono dalam mewujudkan prinsip efektivitas khususnya pada pelayanan pembuatan e-KTP di Desa Sukodono Kecamatan Dampit Kabupaten Malang.

Kata Kunci: strategi, pemerintah, efektivitas

Abstract

Public service is one form of the State's efforts to fulfill the basic needs of every citizen. So that the effectiveness of a government system plays an important role in measuring the success of a service. The purpose of this study was to determine the strategy adopted by the village government in realizing the principle of effectiveness in the service of making Electronic Identity Cards (e-KTP) in Sukodono Village, Dampit District, Malang Regency. In order to achieve this goal, this research uses a qualitative research type with descriptive method. The data collection technique was through observation and interviews with the Sukodono Village Head and several village officials as supporting informants. The results obtained in the study show several strategies carried out by the village government to realize the principle of effectiveness in the service of making e-KTP in Sukodono Village such as strengthening the vision and mission, providing incentives to the apparatus, increasing accountability, determining organizational structure, and changing the performance of the apparatus. . This strategy is considered effective as an effort of the Sukodono village government in realizing the principle of effectiveness, especially in the service of making e-KTP in Sukodono Village, Dampit District, Malang Regency.

Keywords: strategy, government, effectiveness.

PENDAHULUAN

Persoalan mendasar adalah keterlibatan masyarakat dalam E-KTP masih relatif rendah; sekitar 37.781 orang atau 23% dari total 164.267 masyarakat Kabupaten Malang yang belum melaporkan E-KTP. Sedangkan jangka waktu pelaksanaan pencatatan E-KTP semakin pendek, jangka waktunya masih ditetapkan oleh pemerintah, setiap tahun penduduk yang melakukan pencatatan E-KTP masih sedikit; pada tahun 2016, tercatat sekitar 3.200 orang E-KTP dari total 37.781 orang.

Hal tersebut disebabkan kurangnya sosialisasi pemerintah, terkhusus di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Sosialisasi hanya dilaksanakan setahun sekali, dan hanya pada saat pencatatan pernikahan, yang

tidak efektif. Setahun sekali sosialisasi hanya dilaksanakan dengan melibatkan kepala desa serta camat, namun masyarakat tidak dilibatkan secara efektif, sehingga dampak masih ada penduduk yang belum memiliki e-KTP. Badan tersebut juga telah melaksanakan program perekaman dengan mobil dinas di seluruh kecamatan dan desa, tetapi tidak berjalan dengan baik.

Isu lain yang terjadi adalah sosialisasi Standar Operasional Prosedur kepada masyarakat, serta alur pengurusan E-KTP yang masih sangat minim. Akibatnya, masyarakat masih bingung bagaimana mengelola E-KTP. Ketika mereka tiba di Layanan, mereka tidak yakin di mana mereka harus memasukkan file, dan setelah mereka melakukannya, mereka tidak yakin di mana harus merekam. Hal utama yang harus diingat adalah ketika Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Malang melakukan sosialisasi kepada masyarakat, operasi standar agar masyarakat mengetahui metode tersebut. Penting juga untuk bersosialisasi di situs web dan melalui media sosial.

Selanjutnya, departemen harus memposting prosedur operasi standar dan alur layanan di ruang layanan agar publik mengetahuinya. Selanjutnya, kejelasan waktu penyelesaian E-KTP harus jelas; standar operasional prosedurnya adalah 14 hari penyelesaian pencatatan E-KTP di papan reklame layanan penyelesaian E-KTP dalam 3 hari, namun kenyataannya ada yang selesai dalam 1 hari dan ada yang membutuhkan waktu seminggu. Itu dua minggu. Apa yang seharusnya sudah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur harus dijalankan dengan tepat, tidak demikian, fungsi pimpinan pelayanan juga harus aktif melindungi Standar Operasional Prosedur.

Dalam menilai tata kelola yang baik dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Desa Sukodono, ketanggapan ialah faktor yang sangat diperlukan. Hal ini penting karena berhubungan dengan polisi dan masyarakat, khususnya sikap aparaturnya ketika menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Kesadaran serta keinginan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat disebut sebagai daya tanggap. Kemampuan birokrasi untuk memahami kebutuhan masyarakat, menentukan jadwal serta tujuan pelayanan, dan merancang program pelayanan dalam menanggapi kebutuhan serta aspirasi tersebut dikenal sebagai daya tanggap.

Indikator daya tanggap ini menyebabkan banyak masalah. Pertama, ketepatan serta kecepatan penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat menjadi faktor kunci. Penilaian terkait ini harus lebih ditingkatkan lagi. Sebab pola yang berkembang di mana layanan yang seharusnya dimulai pada pukul 8 pagi malah mulai berfungsi pada pukul 10 pagi. Akibatnya, banyak orang yang tidak dapat dilayani. Selanjutnya, ketika orang mengantri untuk menerima KTP,

Terkait hal ini sangat mengganggu kenyamanan mereka yang datang dahulu, dan mereka yang datang setelah jam 12 juga ditolak layanannya. Pemecahan masalah dari kesulitan ini adalah dengan mencari cara untuk melacak seberapa baik kinerja aparaturnya dalam hal penyediaan layanan, sehingga mereka tetap pada jam yang ditetapkan oleh kantor. Kepemimpinan juga harus menumbuhkan kesadaran karyawan dengan memberikan dorongan dan nasihat setiap saat. Masalah lainnya adalah pemberian pelayanan masyarakat yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur sedari awal sampai akhir, serta biaya yang seringkali masih berupa tarif ilegal. Melalui baliho, poster, pamflet, dan booklet, pihaknya juga harus menginformasikan kepada masyarakat tentang gratis biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk melengkapi E-KTP.

Sehingga masyarakat mengetahui dan memahami situasi tersebut. Selanjutnya, ketanggapan belum berjalan sebagaimana mestinya karena pihak belum tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya yang ingin membuat E-KTP, sehingga mengakibatkan turunnya

mereka harus mendistribusikan prosedur jumlah masyarakat yang wajib memiliki E-KTP. KTP yang belum membuat E-KTP dalam beberapa tahun terakhir. Sejauh ini, belum ada penurunan besar dalam produksi E-KTP.

Solusi konkrit dari permasalahan tersebut adalah dengan meningkatkan daya tanggap organisasi, dalam hal ini menekan tingginya jumlah masyarakat desa Sukodono yang belum memiliki E-KTP, pertama-tama perlunya pendataan masyarakat desa untuk mendapatkan tingkat validitasnya. Agar data akurat, dinas harus melibatkan pihak desa dan kepala gardu dalam pendataan. Karena mereka berinteraksi langsung dengan masyarakat, hal ini dianggap signifikan. Setelah pendataan, dinas dapat mengambil alih dengan menyelenggarakan layanan perekaman pembuatan E-KTP di setiap kecamatan di Kabupaten Malang bekerjasama dengan pemerintah desa. Hal ini bertujuan untuk menurunkan signifikan jumlah warga yang tidak memiliki presentasi E-KTP.

Sebagai akibat oleh diberlakukannya diberlakukannya otonomi daerah, khususnya sesudah berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah pusat memberikan wewenang yang besar kepada pemerintah daerah guna menata wilayahnya sendiri, termasuk pengadaan pelayanan yang tepat atas Standar Operasional Pelayanan. Dalam hal wewenang Daerah Otonom, Pemerintah sudah menerbitkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 atas Administrasi Kependudukan yang berisi: Dalam rangka mengusung penjagaan, pengakuan, dan penetapan kedudukan pribadi dan kedudukan hukum bagi setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami Penduduk Indonesia dan Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, pengaturan Kependudukan Administrasi harus dibuat.

Bahwa Peraturan Administrasi Kependudukan hanya dapat dilaksanakan apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran masyarakat, khususnya di kalangan masyarakat Indonesia yang tinggal di luar negeri. Aturan dan regulasi yang ada yang mengatur administrasi kependudukan tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan penyediaan pelayanan administrasi kependudukan yang tertib dan tidak diskriminatif, sehingga perlu dibentuk kesepakatan yang komprehensif sebagai pedoman penyelenggara kependudukan negara..

Peraturan Administrasi Kependudukan semata-mata mampu dilaksanakan bilamana dibantu dengan pelayanan yang profesional serta peningkatan kesadaran masyarakat, khususnya di kalangan masyarakat Indonesia yang tinggal di luar negeri. Aturan dan regulasi yang ada yang mengatur administrasi kependudukan tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan penyediaan pelayanan administrasi kependudukan yang tertib dan tidak diskriminatif, sehingga hal tersebut perlu dibentuk kesepakatan yang komprehensif untuk menjadi pedoman bagi semua penyelenggara kependudukan negara..

Dengan hal tersebut pemerintah daerah yang diberikan kuasa menjalankan pemerintahan senantiasa

diminta untuk menjalankan kewenangan untuk wilayahnya sendiri seraya memberikan kesejahteraan bagi masyarakat, bangsa, dan negara, yang dibuktikan dengan kinerja pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat sejalan dengan perkembangan, teknologi, dan pertumbuhan, serta dengan meningkatnya kebutuhan pokok masyarakat. Desa/kelurahan merupakan bagian sentral otonomi daerah sekarang ini, karena merupakan tempat pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat. Akibatnya, sangat penting untuk memperhatikan bagaimana pelayanan publik dilaksanakan.

Dengan adanya kemajuan teknologi informasi serta komunikasi yang pesat menghadirkan berbagai dampak positif untuk berkehidupan serta memberikan beberapa keringanan, seperti keringanan dalam menerima informasi serta melakukan transaksi. Manusia dapat memperoleh manfaat dari pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi karena semua pekerjaan dapat diselesaikan secara tepat waktu, mudah, serta tepat, sehingga menghasilkan hasil kinerja yang lebih besar. Berbagai jenis aktifitas yang berbasis teknologi informasi serta komunikasi bermunculan, sebagaimana dalam dunia pemerintahan (e-government) yang meliputi program-program di bidang pemerintahan, pendidikan), kesehatan (e-medicine, elaboratory), dan lain-lain yang semuanya berbasis elektronik.

E-government digunakan oleh pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, adil, bertanggung jawab, transparan, bersih, akuntabel, responsif, efektif, dan efisien. Tata kelola yang baik menekankan prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi, yang semuanya merupakan gagasan yang dimiliki oleh orang-orang di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Pembangunan e-government atau pemerintahan berbasis teknologi informasi yang memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi di berbagai aspek masyarakat merupakan salah satu cara untuk mencapai lima pilar tersebut. Tujuannya, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008, untuk memperkuat daya saing dengan negara lain. E-government adalah sistem pemerintahan berbasis komputer yang dapat meningkatkan keterlibatan publik sekaligus meningkatkan kenyamanan, transparansi, dan kontak masyarakat.

Inpres No. 3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan peraturan serta upaya nasional pengembangan e-government melalui penggunaan teknologi komunikasi serta informasi dalam proses pemerintahan lanjutan melalui internet dalam bentuk website berbasis database, merupakan landasan hukum bagi e-pemerintah. Dalam

bentuk layanan e-KTP dan pembangunan pemerintahan Indonesia yang berbasis informasi, hal ini dapat dilihat sebagai bentuk e-government. Pemerintah pusat Indonesia saat ini sedang bereksperimen dengan strategi e-government untuk inovasi pelayanan publik, seperti pengenalan e-KTP atau KTP berbasis informasi.

Pengaplikasian e-government diarahkan untuk meningkatkan pelayanan umum, meliputi penggunaan e-KTP, sehingga penggunaan e-government diperbaiki di sekitar 4 unit yang berhubungan: pengaplikasian sistem, informasi, layanan, serta tindak lanjut. Menurut Indrajit (2015), e-government diimplementasikan kedalam pertumbuhan pelayanan umum melalui pemanfaatan sistem, informasi, layanan, dan tindak lanjut melalui internet dalam bentuk website berbasis database. Hal ini dapat diartikan bahwa layanan e-KTP menawarkan e-government berupa sistem yang terkomputerisasi, layanan terpadu, informasi online, dan layanan tindakan lanjut yang semuanya tersedia melalui internet melalui website database-driven.

Sangat penting untuk mempertimbangkan bagaimana e-government diimplementasikan dalam layanan e-KTP. Maksud dari pemerintah melayangkan KTP elektronik adalah untuk menciptakan kepemilikan satu KTP bagi satu penduduk yang memiliki kode keamanan serta catatan elektronik data kependudukan, sesuai Pasal 2 ayat (1) Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 menjelaskan Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Nasional, dan bahwa NIK E-KTP Berbasis Nasional adalah jalan yang tepat yang harus diambil.

Sejak masyarakat Indonesia menghadapi serangkaian masalah dalam beberapa tahun terakhir sebagai akibat dari kekurangan sistem administrasi kependudukan, E-KTP semakin menonjol. Kesulitan-kesulitan tersebut mulai dari kepemilikan KTP ganda, yang menyebabkan masalah kepemilikan suara ganda di Pemilu Legislatif, Presiden, dan Kepala Daerah, hingga penyalahgunaan KTP sebagai senjata bagi penjahat dan teroris yang dapat dengan mudah mengubah identitas. Mengingat kegiatan ini melibatkan ratusan juta masyarakat Indonesia, penerapan sistem e-KTP tidak semudah membalikkan telapak tangan.

NIK (Nomor Induk Kependudukan) sangat penting bagi kinerja SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dalam penggunaan e-KTP. Seorang penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu Nomor Induk Kependudukan, yang tidak dapat dipindahtanggankan. Orang yang memiliki e-KTP hanya memiliki satu nomor NIK yang terdaftar lengkap di SIAK, sehingga pengajuan NIK untuk segala usia harus

menyeluruh. Data yang diberikan dalam e-KTP secara signifikan lebih menyeluruh daripada data yang disertakan dalam KTP standar karena e-KTP secara fisik memiliki empat chip yang berisi memori yang menyimpan data pemegang yang lengkap, mirip dengan bagaimana kartu kredit menyimpan data transaksi.

Sistemnya terikat dengan informasi, dan masih ada masyarakat yang belum paham bagaimana membuat e-KTP atau mengapa itu penting, terutama masyarakat umum. Karena masih ada masyarakat yang belum memiliki e-KTP karena minimnya infrastruktur pelayanan, seperti lahan parkir yang sempit, dan komentar dalam layanan e-KTP, maka pekerjaan yang diselesaikan belum efektif atau efisien. Keterlambatan peralatan e-KTP, kurangnya sosialisasi, dan kekurangan daya listrik menjadi kendala pelayanan e-KTP di wilayah Malang.

Beberapa kendala penerapan e-KTP serupa dengan yang dihadapi oleh kabupaten/kota di Indonesia, seperti banyaknya masyarakat yang telah menyelesaikan pencatatan, namun karena kurangnya formulir e-KTP dari pemerintah, maka hanya diganti dengan KTP sementara, seperti sertifikat kertas. Banyak warga sekitar yang masih memiliki KTP rangkap, meski ada keluhan mudah rusak, musnah, dan salah tempat. Kendala lainnya adalah kondisi geografis kawasan yang banyak mengalami pemadaman listrik secara berkala, yang tentunya akan menghambat pengoperasian arsitektur jaringan komunikasi data berbasis online. Masalah lain muncul sebagai akibat dari dampak alat perekam; peralatan yang digunakan untuk mengumpulkan angka populasi relatif sederhana, membuat orang harus menunggu berjam-jam untuk mendapatkan layanan.

Selain itu, karena alat perekam dapat dipertukarkan, perekaman data dalam program e-KTP sering menghadapi masalah seperti perangkat macet atau error, sehingga tidak dapat digunakan. Hambatan lainnya adalah kurangnya sumber daya untuk melakukan sosialisasi e-KTP, serta fakta bahwa data kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil saat ini tidak tepat dan tidak akurat. Kendala yang dialami selama implementasi e-KTP Kabupaten Dampit, serta pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dampit, akan diteliti. Pelayanan sangat penting dalam pelaksanaan program ini karena segala sesuatu yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dampit akan menghasilkan kepuasan seluruh masyarakat dalam melengkapi e-KTP.

Menurut Tjahya (2012) pemerintah daerah daerah dalam penguatan otonomi daerah mempunyai relevansi yang signifikan dengan administrasi publik dalam

membangun birokrasi pemerintahan daerah dan otonomi daerah sebagai paradigma administrasi publik memerlukan pembaharuan dan penataan dalam penyelenggaraan pemerintahan serta memperkuat penyelenggaraan otonomi daerah atas dasar kompetensi birokrasi pemerintahan daerah.

Menurut Handoko (1997) didalam Zuliyanty (2005:26), efektivitas adalah kemampuan dalam menentukan tujuan atau peralatan yang pas untuk mencapai tujuan. Sementara itu, Richard M. Steers mengemukakan tiga pengertian terkait : *Optimizing Objectives* mengacu pada bagaimana kita mengevaluasi apakah target kerja terpenuhi sesuai dengan strategi. Kami juga memperhatikan apakah terdapat keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh staf, karena jika terjadi keluhan menunjukkan bahwa capaian belum berjalan dengan baik. Pandangan sistematis, mempertimbangkan kemampuan setiap karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan posisinya di perusahaan, apakah karyawan tersebut mampu melaksanakan tugasnya secara mandiri, dan apakah individu tersebut memiliki kemampuan atau pengetahuan khusus. Ketepatan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, baik dari segi keberhasilan maupun banyaknya kesalahan yang mungkin terjadi di tempat kerja, ditentukan oleh perilaku mereka di tempat kerja. Bagaimana kita dapat mengevaluasi kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian tugas karyawan, serta kemampuan mereka untuk fokus di tempat kerja.

Menurut Moenir (2002:26-27), pelayanan digambarkan seperti suatu aktivitas yang dikerjakan oleh seseorang atau sekumpulan individu secara teratur, digambarkan tingkatan kepuasan hanya dirasakan oleh mereka yang dilayani atau melayani, dan bergantung kepada kemampuan pemberi layanan untuk melaksanakan kebutuhan pengguna. Pelayanan terjadi secara terus-menerus serta teratur, termasuk semua bagian kegiatan organisasi yang terjadi dalam masyarakat, karena dasarnya merupakan seperangkat tindakan.

Proses yang direncanakan dilakukan dengan mengacu pada kebutuhan penerima dan penyedia layanan. Sebuah layanan akan disampaikan secara efisien dan memuaskan jika berbagai kriteria tersedia: Pimpinan dan pejabat pelaksana menyadari situasi tersebut. Peraturan yang sesuai sudah ada, organisasi dengan prosedur sistem dinamis tersedia. Penghasilan karyawan yang cukup guna menutupi biaya hidup dasar. Kemampuan serta keterampilan yang tepat dengan kinerja yang menjadi tanggung jawabnya, serta terdapat fasilitas pelayanan yang tepat dengan jenis serta wujud pelayanan.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001), perlu adanya kriteria dimensional yang menunjukkan baik buruknya suatu pelayanan publik guna mengukur kualitas pelayanan umum yang disediakan oleh mesin birokrasi. Besar kecilnya kualitas suatu layanan tidak hanya dipengaruhi oleh penyedia layanan, akan tetapi juga oleh penggunaannya, dalam hal ini masyarakat. Berikut ini adalah lima dimensi kualitas pelayanan: (1) *Tangible* atau bukti yang dapat dibuktikan, adalah kemampuan untuk menunjukkan kepada orang lain bahwa itu ada. Penampilan serta kemampuan struktur dan infrastruktur fisik, serta kondisi lingkungan sekitar, merupakan konfirmasi nyata dari layanan yang diberikan. (2) *Reliability* atau keandalan yakni kemampuan untuk secara konsisten dan tepat menyediakan layanan seperti yang dijanjikan. (3) *Responsiveness* atau tanggapan adalah kesediaan guna menolong dan memberi pelayanan yang tepat waktu serta benar pada masyarakat melalui komunikasi yang jelas. (4) *Assurance* pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menciptakan kepercayaan karyawan adalah contoh kepercayaan dan kepastian.

Desa merupakan suatu pemerintahan bawah pemerintahan Kabupaten/Kota. Pemerintahan Desa meliputi seperangkat atau sebuah organisasi pemerintahan yang menyelenggarakan upaya-upaya pemerintah guna memperbaiki kualitas hidup masyarakat. Pemerintah Desa dikepalai oleh seorang Kepala Desa yang mempunyai tugas melaksanakan segala masalah pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan yang dalam mengerjakan tugasnya didampingi Perangkat Desa. Banyaknya tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah desa, memperlihatkan bahwa Pemerintah Desa mempunyai peranan dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Ironinya, tanggung jawab yang besar tersebut tidak dibarengi dengan penyiapan sumber daya manusia yang baik. Sehingga, teriptanya pemerintahan yang baik dilingkungan pemerintahan desa masih jauh dari harapan. Hal tersebut dapat dilihat pada kurang disiplinnya aparat desa dalam menjalankan kinerja serta tanggung jawabnya.

Dalam Undang-Undang No 6 Tahun 2014 tentang Desa Pada Pasal 26 ayat 4 (f) mengatakan bahwasanya Kepala Desa mempunyai kewajiban dalam melakukan prinsip tata pemerintahan desa yang akuntabel, transparan, handal, efisien serta efektif, bersih, serta leluasa dari kolusi, korupsi, serta nepotisme. Kepala Desa memiliki peranan berarti atas keberlangsungan pemerintahan di desa sebab yang menjadi tolak ukur dalam seluruh penyelenggaraan pemerintahan yang terdapat di desa. Terdapatnya Undang-Undang No 6

Tahun 2014 tentang Desa membagikan kesempatan yang lebih untuk terealisasinya asas desentralisasi, dekonsentrasi serta tugas pembantuan; dan prinsip-prinsip otonomi wilayah alhasil pemerintah desa dinilai sanggup melaksanakan tugas-tugas suatu pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan kepada masyarakat (*public services*) dengan maksimal serta tidak tergantung lagi dengan pemerintah pusat (*sentralistik*) seperti pada era pemerintahan lebih dahulu.

Tercapainya tujuan serta sasaran yang sudah ditetapkan merupakan ukuran efektifitas pelayanan publik. Menurut Sondang P (1997:151), efektifitas pelayanan umum didefinisikan sebagai penyelesaian tugas dalam kerangka waktu yang sudah ditetapkan, menyiratkan bahwa pelaksanaan kinerja dikatakan baik atau buruk berdasarkan penyelesaian tugas dalam jangka waktu tersebut. Efisiensi yang dilakukan organisasi sangat bergantung pada efisiensi karyawannya dalam melakukan pekerjaan mereka. Sulit untuk menilai efektifitas kinerja karena sangat subjektif dan tergantung kepada individu yang mendapat layanan. Sehingga, diperlukan pelayanan yang baik dari aparatatur supaya terealisasi pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Birokrasi pemerintahan merupakan komponen yang sangat penting dalam upaya pencapaian tujuan pelaksanaanotonomi daerah. Oleh sebab itu, diperlukan strategi khusus untuk mengoptimalkan pelayanan pada pemerintahan desa untuk mewujudkan pelayanan yang baik serta efektif bagi masyarakat. Terdapat 5 strategi menurut David Osborne dan Plastrik dalam Sedarmayanti (2009) meliputi strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawaan, dan strategi budaya. Strategi tersebut yang diharapkan mampu mendorong peningkatan kemampuan pemerintah desa dalam pelayanan publik agar senantiasa efektif.

Desa Sukodono terdiri dari 5 Dusun yaitu Dusun Petungsigar, Dusun Wonorejo, Dusun Wonosari, Dusun Wonorejo dan Dusun KampungTeh, dan Dusun Sawur. Pemerintahan Desa dalam desa Sukodono ini terdiri atas Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Bidang Perencanaan serta Pembangunan, Kaur Keuangan, serta Kaur Kesejahteraan Rakyat serta terdapatnya Badan Permusyawaratan Desa (BPD) selaku lembaga legislatif sekalian representatif pada tingkatan desa. Desa Sukodono tercantum desa kecil yang berada di Kabupaten Malang, tingkatan pembelajaran yang rendah dan umur produktif yang besar akan tetapi tidak diimbangi dengan sumber energi manusia yang bermutu mengakibatkan Desa Sukodono disebut Desa berkembang. Walaupun pembangunan infrastruktur maju, tetapi tidak diimbangi dengan pembangunan

pemberdayaan masyarakat. Aktivitas pemuda serta PKK juga nampak tidak berjalan sebab masyarakat masih pasif dalam usaha mengembangkan desa. Di lain sisi web yang dapat dimanfaatkan untuk memberi tahu aktivitas desa dan pengelolaan dana desa untuk pembangunan tidak dapat dinikmati masyarakat. Masyarakat desa sepatutnya turut dan berperan selaku penunjuk pembangunan desa melalui aspirasinya namun masyarakat terkesan pasif dalam upaya pembangunan di desa. Permasalahan ini butuh menemukan atensi spesial, sebab minimnya uraian dan kepedulian masyarakat terhadap pembangunan desa yang ialah sesuatu gejala gagalnya pelaksanaan pemerintahan yang baik. Pemerintahan yang baik bisa dikatakan sukses bila pemerintah sanggup meningkatkan anggapan positif dari masyarakat lewat kebijakan yang diterapkan serta realisasi pemerintahan yang cocok dengan kebutuhan masyarakat.

Dari sekian banyak pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa, salah satu contohnya merupakan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Kartu Tanda Penduduk tersebut merupakan kartu tanda pengenal dan penjelasan domisili secara legal. KTP berlaku secara nasional diseluruh daerah Republik Indonesia. Tiap masyarakat yang sudah berumur 17 tahun ataupun belum 17 tahun senantiasa telah menikah ataupun sempat menikah berhak memperoleh KTP. Permasalahan yang tengah muncul disaat ini ialah masih menganggap rumit mekanismenya serta lama waktu pembuatan E-KTP untuk sebagian golongan masyarakat yang kebanyakan diharuskan mengikuti peraturan dengan wajib mempunyai EKTP, kerumitan diawali dari memenuhi persyaratan yang memanglah menuntut masyarakat untuk mengurus dari tingkatan desa. Yang sebagian membutuhkan waktu serta tenaga dan biaya. Sampai penerbitan yang membutuhkan waktu yang tidak dapat ditentukan. serta terjadi hambatan-hambatan teknis yang memperlambat pelayanan E- KTP.

Efektivitas dan efisiensi adalah dua elemen yang tidak dapat dipisahkan; juga merupakan bagian penting dari tata pemerintahan yang baik, yang jika diterapkan dengan baik dalam pelayanan publik, khususnya pelayanan untuk memperoleh E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang, niscaya akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Selama ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang belum efektif dan efisien. Terbukti masih banyaknya permasalahan yang berkembang dalam pelayanan produsen E-KTP, menunjukkan masih kurangnya langkah-langkah efektifitas dan efisiensi.

Minimnya pengawasan pimpinan, kedisiplinan pegawai dan pimpinan dalam bekerja, keterampilan dan

keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan, jumlah pegawai yang sedikit, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai merupakan permasalahan yang sering berkembang akibat efektifitas dan efisiensi tersebut. Langkah pertama adalah pemimpin melakukan pengawasan terhadap bawahannya. Kurangnya kontrol pimpinan terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan E-KTP menimbulkan penyimpangan prosedur yang dilakukan pegawai, serta masuknya praktik pungli dan nepotisme.

Hal ini juga menjadi kendala berat dalam pelayanan pembuatan E-KTP, sehingga efektifitas dan efisiensi pelayanan tidak dapat terwujud. Pengawasan sangat penting untuk mencapai efektifitas dan efisiensi kerja. Solusi yang tepat untuk pengawasan yang tepat harus dilakukan dengan dua cara yaitu pengawasan langsung dengan mendatangi area service dan pengawasan tidak langsung dengan menggunakan kamera CCTV, dan apabila ditemukan pelanggaran maka pimpinan harus segera mengambil tindakan untuk mencegah pegawai yang melanggar.

Sarana dan prasarana untuk mengaktifkan layanan E-KTP saat ini belum memadai, misalnya karena keterbatasan dana. Ruang antrean, misalnya, sempit dan panas, serta loket khusus penyandang disabilitas dan lansia masih belum tersedia. Selain itu, komputer dan peralatan pendukung lainnya seperti genset, mesin cetak, dan mesin fotokopi juga masih minim. Ini memiliki dampak yang signifikan pada efektifitas dan efisiensi layanan yang diberikan. belum lagi kendala keuangan Hal ini harus menjadi perhatian khusus bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Malang khususnya di Desa Sukodono agar dapat memfasilitasi dana pembangunan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang, karena saat ini layanan ini paling vital dan berhubungan langsung dengan masyarakat sehari-hari. Jadi, untuk tahun depan, pembiayaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang harus difokuskan pada pembangunan infrastruktur, pelayanan penunjang infrastruktur, dan sosialisasi kepada masyarakat.

METODE

Bentuk penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif, dan tujuan dari penggunaan desain penelitian ini yaitu untuk menjelaskan objek yang menjadi pokok permasalahan secara sistematis, faktual, dan benar. Penelitian ini berfokus pada upaya pemerintah desa menumbuhkan rasa pengabdian kepada masyarakat dengan memproduksi E-KTP bagi masyarakat desa Sukodono. Penelitian

deskriptif menurut Moleong (2007:6), adalah penelitian yang mengumpulkan informasi berupa kata-kata dan gambar daripada angka, seperti naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya.

memberikan mereka banyak instruksi tentang cara menyatakannya Penelitian kualitatif didefinisikan oleh Perreault dan McCarthy (2006:176) sebagai "semacam studi yang mencoba untuk menyelidiki informasi yang mendalam dan terbuka untuk semua tanggapan dari informan, tidak hanya jawaban ya atau tidak." Penelitian ini bertujuan guna memperoleh pendapat orang terkait suatu masalah tanpa. Karakteristik informan dalam penelitian ini yaitu perangkat desa yang dianggap terlibat dalam proses pelayanan pengembangan E-KTP Desa Sukodono setelah melakukan observasi terlebih dahulu.

Penelitian dilaksanakan di Desa Sukodono, Kecamatan Dampit, Kabupaten Malang. Purposive sampling, yaitu pengambilan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu, digunakan untuk memilih subjek penelitian. Berikut kriteria pemilihan informan dalam penelitian ini: (1) Berasal dari desa Sukodono, (2) saat ini bekerja di pemerintahan desa, (3) mengikuti kegiatan pelayanan E-KTP, dan (4) memahami dan dapat menjelaskan proses pelayanan E-KTP.

Kepala desa Sukodono merupakan informan utama dalam penelitian ini; alasan mendasarnya adalah kepala desa Sukodono menjadi sosok yang memiliki andil besar dalam kegiatan pelayanan pembuatan E-KTP desa dan sebelum kegiatan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kepala desa Sukodono sangat memahami tentang bagaimana membangkitkan semangat dan semangat pelayanan pembuatan E-KTP agar masyarakat desa Sukodono menjadi desa dengan budaya pelayanan E-KTP yang baik. Selain informan kunci, Sekretaris Desa, dan Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum juga diwawancarai untuk penelitian ini guna melakukan triangulasi sumber yang ada.

Fokus penelitian ini ialah strategi pemerintah desa dalam mewujudkan prinsip efektivitas pada pelayanan pembuatan e-KTP yang dapat diketahui ketika melakukan wawacara dan observasi. Menurut pendapat Chandler (dalam Salusu 2015:64) strategi ialah sebuah tahapan yang dihadapi oleh organisasi dalam proses pencapaian tujuan dengan mengambil langkah-langkah seperti menentukan tujuan serta sasaran, penggunaan serangkaian tindakan, dan pemanfaatan sumber daya yang diperlukan untuk menapai tujuan.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sumber data primer, dan menurut Hasan (2002:82), data primer adalah data yang diterima dan

disimpulkan secara langsung di lapangan oleh peneliti yang melaksanakan penelitian. Data primer disini dikumpulkan dari sumber-sumber informan, seperti individu atau kelompok, seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti untuk keperluan pengumpulan data penelitian. Data primer penelitian ini berasal dari hasil temuan peneliti yang melakukan observasi lapangan sebelum pengumpulan data, catatan hasil wawancara, dan data tentang informan penelitian, serta dokumentasi yang dibawa langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian yang disesuaikan dengan kebutuhan. masing-masing instrumen. data primer dipilih. Data dalam penelitian ini terdiri dari teks, foto, dan data lain seperti dokumen dan sumber lainnya.

Menurut Creswell (2009:258), sumber data utama ialah kata-kata serta tindakan orang yang dipantau, diwawancarai, dan didokumentasikan, yang ditangkap dengan catatan tertulis dan foto. Dengan demikian, data lisan, tertulis, dan perbuatan dalam penelitian ini mencerminkan Pemerintah Desa Sukodono, Kec. Kab. Upaya dan cara desa Sukodono dalam menumbuhkan semangat pelayanan pembuatan E-KTP. Observasi, wawancara, serta dokumentasi diaplikasikan guna mengumpulkan data dalam penelitian ini. Observasi, berdasarkan Hadi (dalam Sugiyono, 2013:145), ialah suatu proses rumit yang terdiri dari proses biologis dan psikologis yang berbeda.

Wawancara bagi Esterberg (dalam Sugiyono, 2013: 231) ialah pertemuan 2 orang yang silih berbagi data serta gagasan lewat tanya jawab guna menetapkan arti dalam sesuatu permasalahan tertentu. Bagi Sugiyono (2011: 240), riset dokumen ialah aksesoris dari pendekatan observasi serta wawancara. Riset ini memakai pendekatan observasi serta wawancara buat mengumpulkan informasi yang mendalam serta terpercaya di lapangan. Bagi Biklen (dalam Moleong, 2012: 248), bekerja dengan informasi, mengorganisasikan informasi, memilah- membaginya menjadi unit-unit yang dapat dikelola, mensintesisnya, mencari dan menghasilkan pola, serta memutuskan apa yang hendak dikisahkan kepada pembaca ataupun orang lain merupakan upaya yang dicoba lewat bekerja dengan informasi, mengorganisasikan informasi, menyortirnya jadi unit- unit yang bisa dikelola, mensintesisnya, mencari serta menghasilkan pola. Proses analisis informasi diawali dengan meninjau seluruh informasi yang ada dari bermacam sumber, antara lain wawancara, catatan lapangan, dokumen individu, dokumen formal, foto, serta gambar.

Teknik validasi informasi yang digunakan pada riset ini merupakan metode triangulasi. bersumber pada Bungin

(2009: 256) terdapat 3 kriteria dalam metode keabsahan informasi ialah kredibilitas dengan menyamakan jawaban dari narasumber dengan kenyataan yang terjalin di lapangan, intensitas pengamatan yang mana peneliti hanya menekankan dan mencari jawaban cocok dengan tujuan riset saja, dan kepastian dengan audit pengecekan dimana dosen pembimbing selaku auditor.

Keabsahan data diperoleh dengan cara triangulasi data yakni dengan mewawancarai beberapa masyarakat desa Sukodono untuk menggali kebenaran informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala desa serta aparatur pemerintahan desa selaku narasumber utama dalam penelitian ini. Metode analisa yang dipergunakan dalam riset ini ialah analisa informasi kualitatif menajaki konsep dari Miles serta Huberman. Dalam Miles serta Huberman (1984:14) menurutnya analisa informasi kualitatif dilaksanakan dengan interaktif serta berlangsung secara terus menerus sampai berakhir sampai informasinya jenuh sehingga tidak didapatkan kembali data ataupun informasi baru, pada saat itulah cukup bagi peneliti untuk menghentikan proses pengumpulan data. Aktivitas analisa informasi terdiri dari alur aktivitas yang terjalin secara berkesinambungan, meliputi: penyajian informasi, reduksi informasi, serta yang terakhir merupakan pengambilan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Desa Sukodono merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Dampit Kabupaten Malang Jawa Timur. Desa Sukodono memiliki luas wilayah 186.004 Ha yang secara administratif terbagi dalam 5 dusun, 5 RW, dan 52 RT. Secara geografis desa Sukodono berbatasan dengan desa Srimulyo Kecamatan Dampit dibagian utara dan timur, Desa Tambak Asri Kecamatan Sumbermanjing Wetan di sebelah selatan, dan desa Tegal Rejo Kecamatan Sumbermanjing Wetan di sebelah. Desa Sukodono memiliki jumlah penduduk berdasarkan kelompok usia sebagai berikut.

Tabel 1 Jumlah Penduduk Desa Sukodono Berdasarkan Usia 2021

No	Kelompok Usia	Jumlah
1	0-4 Tahun	797
2	5-14 Tahun	1.528
3	15-24 Tahun	2.318
4	25-40 Tahun	1.990
5	41 Tahun ke atas	3.579
	Jumlah Total	10.230

Desa Sukodono merupakan salah satu organisasi penyedia layanan yang ikut turut serta dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada pelayanan pembuatan e-KTP. Strategi yang

dilakukan oleh pemerintah desa. Dalam hal ini peneliti menggunakan teori strategi yang dikemukakan oleh David Osborne dan Plastrik dalam Sedarmayanti (2009) meliputi:

Strategi Dengan Melakukan Konsolidasi Internal

Kebijakan konsolidasi yang dilakukan oleh pemerintah desa Sukodono merupakan salah satu kebijakan yang diambil pemerintah desa sukodono untuk memperkuat jalannya pemerintahan. Dalam konsolidasi internal yang dilaksanakan di aula balai desa Sukodindikatorredaono tersebut membahas tentang penguatan visi dan misi, program desa, serta evaluasi kinerja para aparatur desa. Hal tersebut seperti yang dijelaskan oleh Suharto, Kepala Desa Sukodono:

“... Jadi kita adakan rapat kerja yang mana pada rapat tersebut kita membahas secara teknis tentang kinerja bahkan permasalahan yang ada sebagai evaluasi kita dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab. Selain itu, juga untuk mengetahui sejauh mana keebehhasilan kita sebagai pemerintah desa dalam memenuhi segala tuntutan yang ada.” (Wawancara, 15 Maret 2022)

Pemerintah desa Sukodono sangatlah . Rusdiono, Sekretaris Desa Sukodono mengatakan:

“...Kami mengadakan rapat kerja, dimana dalam rapat kerja tersebut yang dihadiri oleh kepala desa, perangkat desa, dan seluruh staf atau kariawan. Kami membahas tentang hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas kerja sesuai dengan visi dan misi Desa Sukodono. Karena menurut saya visi dan misi itu merupakan pedoman tugas dan tanggungjawab kita sebagai aparatur jadi penguatan visi dan misi yang menjadi fondasi kita dalam melakukan kinerja.” (Wawancara, 16 Maret 2022)

Strategi ini bertujuan untuk memperjelas visi serta misi dari pemerintah desa Sukodono. Strategi tersebut dapat dijalankan melalui pendekatan-pendekatan dengan memperjelas tujuan dari pemerintahan desa dengan membuat persiapan sebelum menjalankan pemerintahan, memperjelas tugas serta tanggung jawab kepala desa serta aparatur, serta memperjelas arah serta tujuan dari pemerintah desa. Visi serta misi sangatlah penting sebagai tujuan jangka panjang kemana jalannya pemerintahan dengan memperhatikan berbagai aspek yang menjadi tugas pokok dan fungsinya.

Untuk memberikan pelayanan yang baik dan efektif kepada masyarakat, pejabat pemerintah harus memahami dan memahami masalah teknis dalam pekerjaan mereka untuk mengurangi kemungkinan kesalahan yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan memastikan bahwa pelayanan berjalan dengan baik dan lancar. Sangat penting untuk memberikan penjelasan

yang jelas tentang pekerjaan teknis untuk mengembangkan kinerja aparatur dalam menjalankan tugasnya sehingga tidak tumpang tindih. Hal ini dilakukan untuk memastikan layanan yang ada diberikan dengan tepat. Pada desa Sukodono penerapan visi dan misi sangat diutamakan terlebih mereka sangat paham visi dan misi merupakan pedoman masyarakat desa Sukodono dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai abdi masyarakat

Penguatan visi dan misi bagi pemerintah desa Sukodono dianggap sangatlah penting sebagai pedoman untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab. Sebagai abdi masyarakat, pemerintah desa Sukodono sangat memperhatikan bagaimana kinerja dan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, dengan selalu berpegang teguh pada visi dan misi diharapkan memberikan keteraturan aparatur pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Perlunya aparatur sanggup menguasai serta memahami aspek teknis pekerjaannya supaya pelayanan yang diberikan pas sasaran serta menghasilkan perinci pekerjaan yang baik serta akurat, sebab membagikan pelayanan yang memuaskan ialah tujuan yang ingin dicapai oleh warga. Bersumber pada hasil analisis, aparatur di Kantor Desa Sukodono berkinerja cocok dengan teori Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001), yang melaporkan kalau dalam perihal pelayanan, aparatur wajib bisa membagikan pelayanan cocok dengan yang dijanjikan, akurat serta terpercaya, serta pelayanan yang diberikan harus maksimal.

Inti dari strategi ini ialah akuntabilitas atau pertanggung jawaban dimana pemerintah desa harus bertanggung jawab terhadap masyarakat sebagai pelanggan. Akuntabilitas dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan laporan atau catatan yang dapat ditelusuri kembali kepada orang atau badan tertentu (Suharto, 2006:66). Ada dua jenis akuntabilitas: akuntabilitas terhadap pimpinan serta akuntabilitas terhadap masyarakat. Akuntabilitas terhadap pimpinan diperlukan dalam skenario tersebut guna menilai efektivitas serta efisiensi kerja serta penggunaan anggaran. Sedangkan akuntabilitas masyarakat begitu penting sebab dalam hal tersebut masyarakat selaku penerima layanan harus mengetahui laporan kinerja, penganggaran, serta aktifitas yang dilaksanakan oleh dinas, terkhusus dalam pelayanan pembuatan E-KTP. Dari sisi akuntabilitas masyarakat selaku penerima layanan, sejauh ini belum ada yang dilakukan.

Padahal masyarakat yang menjadi tujuan utama dari pengabdian ini harus diberi ruang serta kesempatan guna mempelajari laporan pertanggungjawaban, ini

mengerikan. Sebab itu menjadi tanggung jawab masyarakat untuk menilai keberhasilan pelayanan ketika memberikan layanan. Pemecahan masalah terkait tantangan ini ialah membuat ruang ini dapat diakses oleh publik dengan menggunakan situs web dan media sosial sebagai sarana untuk meminta pertanggungjawaban layanan atas layanannya kepada masyarakat.

Badan tersebut harus menyediakan semua 16 laporan dalam hal ini, termasuk laporan kegiatan, kebijakan, perencanaan anggaran dan penggunaan anggaran, serta laporan kinerja staf dan layanan. Selain lebih murah, memiliki situs web membuat informasi lebih mudah diakses oleh masyarakat umum, selama agensi terus memperbarui laporan di situs web. Selanjutnya, laporan tersebut musti tepat dengan kenyataan yang terjadi serta tidak boleh dipalsukan.

Selain itu, yang terpenting adalah menjalin kerjasama dengan pemerintah kecamatan dan desa, yang bertanggung jawab atas semua program dari instansi yang diperlukan hingga masyarakat penerima layanan dalam skenario ini. Dengan membuat data, kegiatan, pengumuman, sosialisasi, dan laporan lainnya tersedia untuk umum. Selanjutnya, sangat penting untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengembangkan pelayanan yang baik dan ramah. Rusdiono, Sekretaris Desa Sukodono menjelaskan:

“...Setiap tahunnya kita ada laporan kegiatan yang ditulis secara lengkap serta terperinci, dan kita juga mempunyai situs web yang berisi data, pengumuman, dan laporan keuangan juga teredia di situs web tersebut agar kinerja kita tetap bisa diliat oleh masyarakat desa. Itu sebagai bentuk tanggung jawab kami kepada masyarakat karena kita disini bekerja bukan hanya untuk atasan atau kepala desa saja tapi kita disini bekerja untuk masyarakat juga.” (Wawancara, 16 Maret 2022).

Dengan hal tersebut aparatur dapat dikatakan bertanggung jawab terhadap kinerjanya selain pada pimpinan namun juga pada masyarakat dengan harapan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah Desa Sukodono sudah mempraktikkan beberapa kebijakan, strategi, serta program yang bertujuan buat tingkatkan keyakinan warga terhadap pelayanan pemerintah serta membenarkan pelayanan yang efisien serta bermutu besar cocok dengan sistem serta prosedur kerja yang terdapat, khususnya di bidang e- KTP. Pegawai di Kantor Desa Sukodono telah bekerja dengan sistem serta prosedur yang terdapat dan transparan serta akuntabel dalam membagikan data khususnya dalam perihal membagikan pelayanan e- KTP sehingga mempermudah warga yang tiba memerlukan pelayanan, cocok dengan hasil riset penulis analisis. Tetapi pelayanan tersebut belum dapat dikatakan prima

sebab masih terdapat pegawai yang terlambat masuk kerja, yang bisa berakibat pada mutu pelayanan yang diberikan kepada warga.

Pada desa Sukodono sendiri rutin diadakan rapat internal setiap bulan untuk membahas regulasi baru serta evaluasi kinerja para aparatur pemerintah desa Sukodono, seperti yang sudah disampaikan oleh Suharto, Kepala Desa Sukodono:

“...Setiap memasuki bulan baru kami selalu rutin mengadakan rapat internal dengan para perangkat desa untuk membahas kebijakan atau regulasi baru dan juga untuk evaluasi kinerja agar bisa lebih baik kedepannya. Untuk sistem pertanggung jawaban kita ada susunan organisasi yang mana setiap bagian mempunyai tugas dan wewenang sendiri untuk mengatur sistem pertanggung jawabannya.” (Wawancara, 15 Maret 2022)

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Desa Sukodono sejalan dengan teori Moenir (2000:123-124) dan Osbone (1998:31) bahwa suatu pelayanan akan tersampaikan dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh faktor seperti adanya aturan dan regulasi. pelayanan yang memadai, merata untuk semua, pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan, dan kesadaran pimpinan dan pejabat pelaksana.

Aturan hukum sangatlah krusial dalam pemerintahan yang baik; rule of law yakni seperti apa organisasi pelayanan umum mengikuti aturan yang telah ditetapkan dalam hal ini dan menjalankan aturan dengan baik; juga bagaimana penegakan sanksi bagi mereka yang melanggar aturan; dan terakhir, bagaimana karyawan memberikan keadilan kepada masyarakat.

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Suharto, Kepala Desa Sukodono:

“...Menurut saya pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mampu mensejahterakan masyarakatnya, sebab hal tersebut sudah menjadi tugas pokok serta tanggung jawab kami sebagai pemerintah khususnya di Desa Sukodono ini.....” (Wawancara, 15 Maret 2022).

Dan hal tersebut sejalan dengan pendapat Rusdiono, Sekretaris Desa Sukodono yang menyatakan:

“...Pemerintahan yang dikatakan baik merupakan pemerintahan yang dapat mengerjakan tugas serta tanggung jawabnya dengan baik dan maksimal” (Wawancara 16 Maret 2022)

Selama ini penggunaan Rule of Law, dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Desa Sukodono belum ideal. Masalah lainnya adalah kepemimpinan yang kurang tegas ketika menjatuhkan sanksi kepada aparatur yang melanggar; pada kenyataannya, kepemimpinan tampaknya membiarkan ini terjadi tanpa mengetahui siapa yang melanggarnya; pemimpin hanya memberikan

peringatan karyawannya di setiap apel. Dalam menangani masalah ini, kepemimpinan harus proaktif. Kepala Desa mampu meminta bantuan masyarakat guna mengawasi pemberian pelayanan; jika ditemukan ketidaksesuaian, masyarakat harus memberi tahu kepala layanan; di lain sisi, Kepala Desa berinisiatif membentuk tim khusus guna mengawal pelayanan yang diberikan oleh aparatur, sehingga apabila ada kendala pimpinan dinas siap merespon. menetapkan sanksi tegas berupa surat peringatan atau sanksi pidana bagi pekerja yang kedapatan melanggar sanksi.

Hal lain yang sering terjadi ialah kedisiplinan aparatur ketika memberikan pelayanan, terlihat dari banyaknya aparatur yang datang tidak tepat waktu, tidak bersantai sebelum waktu istirahat, dan pulang sebelum waktunya. Hal tersebut juga sangat berpengaruh dalam pelayanan karena ketika terjadi kelangkaan petugas maka loket pelayanan yang akan dibuka juga terbatas, akibatnya berdampak pada banyak masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan. Selanjutnya jam pelayanan berdasarkan jam kantor, mulai pukul 08.00 WIB dan berakhir pukul 15.00 WIB.

Sebagai penerima layanan, hal tersebut sangat jelas merugikan masyarakat. Hal ini tentu merugikan bagi mereka yang datang untuk mendapatkan pelayanan di pagi hari. Selain pengawasan pemimpin yang harus ditingkatkan, solusi dari masalah ini adalah pemimpin datang tepat waktu. Misalnya jika jam kantor jam 8, pimpinan harus hadir sebelumnya guna memastikan persiapan pelayanan serta kesiapan aparatur sebelum memberikan pelayanan. Hal tersebut adalah motivasi sekaligus evaluasi yang unik. Sebab bos harus memberi contoh bagi karyawannya dalam hal ini. Sistem motivasi penghargaan dan hukuman, selain pemantauan, adalah upaya yang baik guna memperbaiki masalah tersebut.

Aparatur yang disiplin dalam waktu serta pekerjaan mampu diberi surat keterangan dari Kepala Desa, selanjutnya aparatur yang disiplin mampu direkomendasikan menjadi pegawai teladan. Selanjutnya aparatur yang berprestasi merupakan rekomendasi utama dari Kepala Desa agar dapat dipromosikan ke jabatan yang lebih tinggi; penghargaan tersebut dapat segera merangsang karyawan lain untuk disiplin dalam waktu dan pekerjaan mereka, akibatnya iklim kompetitif yang positif dalam layanan ini. Hal ini juga berdampak positif pada pelayanan publik. Sedangkan pegawai yang kurang disiplin dapat dikenakan denda, yang pertama berupa teguran keras, serta sanksi pidana atas tindakan pengurangan santunan.

Menerapkan ini hampir mungkin akan menghalangi karyawan untuk melanggar aturan, memungkinkan

mereka untuk bekerja sesuai dengan mereka. Di sisi lain, keadilan bagi penyandang disabilitas dan lansia selama ini kurang karena belum terdapat loket pelayanan khusus untuk mereka, sehingga tidak lagi mengantri di antara masyarakat biasa. Loket khusus ini diperlukan untuk menjamin kelancaran pelayanan untuk penyandang disabilitas dan lanjut usia.

Strategi Meningkatkan Semangat Kerja Para Aparatur Melalui

Pelayanan e-KTP Kantor Desa Dampit harus berkualitas tinggi, dan para pekerja harus mampu memberikan pelayanan yang prima. Akibatnya, masyarakat akan menerima tingkat kepuasan pelayanan yang dibutuhkan. Aparatur harus memahami kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang tinggi. Kemampuan adalah komponen kematangan peralatan yang terkait dengan informasi atau keahlian yang didapat melalui pendidikan, pelatihan, serta pengalaman.

Seorang pemberi jasa akan dapat melaksanakan tanggungjawabnya dengan tepat jika aparatur tersebut memiliki keahlian, baik fisik atau mental, keahlian dalam berpikir, keahlian mengaplikasikan keterampilan yang dipunyai, alhasil dengan keahlian tersebut dapat dengan mudah untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka meraih target yang sudah ditetapkan.

Pertama, yakni tingkatan Pendidikan Pegawai. Prestasi akademik pegawai selama masa sekolah sebelumnya harus diperhitungkan, terutama dalam menentukan di mana pegawai harus ditempatkan guna menyelesaikan kewajibannya dan melaksanakan wewenang serta tanggung jawabnya. Prestasi akademik tidak harus dibatasi pada tingkat studi terbaru; itu juga dapat mencakup tingkat pendidikan sebelumnya. Karyawan dengan keberhasilan akademik yang sangat baik harus ditugaskan untuk tugas dan posisi yang sesuai dengan bakat mereka. Berdasarkan hasil analisis, kinerja aparatur pada Kantor Desa Sukodono sesuai dengan teori Kaho (2002) bahwa pendidikan membekali manusia dengan keahlian serta keterampilan yang ada guna merumuskan pikiran, pendapat, dan menyampaikannya kepada orang lain secara logis serta sistematis sehingga menjadi mudah dimengerti.

Kemudian yang kedua yakni profesionalisme Kerja Pegawai. Profesionalisme kerja membawa banyak pengetahuan serta skill atau kemampuan. Profesionalisme kinerja seseorang kadang lebih berharga dibandingkan dengan tingkatan pendidikan. Karyawan yang berpengalaman dapat menyelesaikan tugasnya dan langsung bekerja. Karyawan hanya perlu dilatih dan

diberi instruksi untuk waktu yang singkat. Selain itu, aparatur yang hanya mengandalkan latar belakang pendidikan serta gelarnya, mungkin tidak dapat menyelesaikan tugas serta tanggungjawab yang diberikan kepada aparatur dengan cepat. Berhubungan dengan hal tersebut, berdasarkan temuan analisis mampu disimpulkan bahwa kinerja aparatur pada Kantor Desa Sukodono cocok dengan teori Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001) bahwa pengalaman kinerja seseorang mempunyai pengaruh signifikan terhadap pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan karyawan guna membubuhkan kepercayaan masyarakat.

Selanjutnya yang terakhir dengan pembinaan pegawai. Pembinaan karyawan adalah metode mengasah keterampilan karyawan sesuai dengan tanggung jawab dan sektor khusus mereka. Pembinaan dapat dilakukan melalui pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap sehingga potensi seorang karyawan meningkat dan ia lebih bermanfaat dalam menggapai sasaran perusahaan. Berhubungan dengan hal ini, capaian analisa menunjukkan bagaimana cara kerja aparatur di Kantor Desa Sukodono sejalan dengan teori Usmara (2002), yang menyatakan pengembangan karir bertujuan untuk mengembangkan serta meningkatkan hasil kerja melalui tugas-tugas khusus, dan pengembangan agar aparatur lebih bertanggung jawab untuk otoritas mereka. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Suharto, Kepala Desa Sukodono:

“...Kita selalu memberikan reward kepada para staff yang memiliki kinerja bagus sebagai pemicu yang lain agar lebih baik. Untuk reward yang diberikan bermaam mulai dari pujian hingga bonus sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerjanya,” (Wawancara, 15 Maret 2022)

Strategi Pemberian Informasi Kepada Masyarakat

Memberikan informasi kepada masyarakat merupakan salah satu strategi yang diterapkan oleh para aparatur desa Sukodono guna membantu para masyarakat yang masih belum memahami terkait pelayanan yang diperikan oleh pemerintah desa. Elsa Lestari, Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum Desa Sukodono menyatakan bahwa:

“...Banyak sekali masyarakat desa yang datang ke kantor desa untuk mengurus administrasi di desa namun banyak sekali dari mereka yang belum paham terkait mekanisme dan persyaratannya sehingga banyak sekali masyarakat yang harus bolak-balik datang ke kantor desa karena ketidak lengkapan dokumen atau persyaratan yang harus dibawa.” (Wawancara, 17 Maret 2022)

Pemberian informasi dengan menggunakan gambar atau poster yang ditempel pada mading atau pusat informasi yang berada di kantor desa Sukodono dinilai efektif dan membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi khususnya dalam pembuatan e-KTP. Elsa Lestari, Kaur Umum desa Sukodono juga menambahkan:

“...Kami merasa dengan memberikan beberapa gambar atau poster tentang mekanisme dan persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan e-KTP sangat membantu masyarakat agar tidak bingung lagi serta dapat mempercepat waktu pelayanan.” (Wawancara, 17 Maret 2022)

Hal tersebut juga diperkuat dengan pendapat beberapa masyarakat desa Sukodono yang merasa terbantu dengan penerapan strategi tersebut. Erfin (29 Tahun) salah satu warga desa Sukodono mengungkapkan:

“...Menurut saya dengan adanya gambar-gambar yang berisi persyaratan dalam mengurus berkas dan dokumen sangatlah membantu saya. Sebelumnya saya pernah bolak-balik datang ke desa untuk mengurus administrasi namun ditolak karena berkas yang saya bawa kurang lengkap dan hal tersebut sangat menguras waktu saya. Untuk saat ini Alhamdulillah sudah jauh lebih baik.” (Wawancara, 18 Maret 2022)

Pendapat serupa juga diungkapkan oleh Lina (27 Tahun) salah satu warganya yang sudah mengurus e-KTP baru di Desa Sukodono:

“...Saya sebagai warga pendatang yang ingin mengurus e-KTP di desa Sukodono tidak ada masalah terkait pelayanannya karena dibantu oleh para aparatur di desa dan juga di desa juga terdapat gambaran langkah-langkah dalam pengurusannya sehingga saya rasa hampir tidak ada kendala terkait hal tersebut.” (Wawancara, 18 Maret 2022)

Dengan adanya beberapa pendapat tersebut menunjukkan bahwa dengan strategi memberikan informasi kepada masyarakat melalui gambar atau poster sangat efektif guna membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi khususnya dalam pembuatan e-KTP sehingga menjadi lebih efektif.

Dalam konteks lingkungan, merupakan salah satu ciri terpenting negara demokrasi yang menjaga kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Sebagaimana diamanatkan oleh UU 14 Tahun 2008, keterbukaan informasi publik merupakan sarana untuk meningkatkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya, serta segala sesuatu yang menyangkut kepentingan publik. Karena prosedur pelayanan yang efektif dapat meningkatkan kinerja pelayanan itu sendiri, maka proses yang dilakukan dalam prosedur pelayanan sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Prosedur pelayanan dimulai ketika seorang anggota masyarakat menghubungi petugas (loket) untuk menyampaikan keinginannya dan menyerahkan dokumen-dokumen yang diperlukan, dan berlanjut sampai mereka menerima pelayanan yang mereka butuhkan melalui sistem yang baik, sederhana, dan mudah diikuti. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Dampit sesuai dengan teori Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Sinambela bahwa harus ada kemauan membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas, kesantunan dari karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan, dan pelayanan yang terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak.

Karena prosedur pelayanan yang efektif dapat meningkatkan kinerja pelayanan itu sendiri, maka kegiatan yang dilakukan dalam prosedur pelayanan sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai. Prosedur pelayanan dimulai ketika seorang anggota masyarakat menghubungi petugas (loket) untuk menyampaikan keinginannya dan menyerahkan dokumen-dokumen yang diperlukan, dan berlanjut sampai mereka menerima pelayanan yang mereka butuhkan melalui sistem yang baik, sederhana, dan mudah diikuti.

Dalam hal pelayanan, perhatian utama adalah ketepatan waktu dan biaya, karena jika pekerjaan selesai tepat waktu dan dengan biaya yang wajar, kualitas pelayanan meningkat. Namun, penggunaan waktu setiap orang berbeda-beda tergantung pada pentingnya layanan yang mereka berikan dan pemahaman mereka.

Karyawan harus menekankan pengertian keterbukaan dalam situasi ini. Asas keterbukaan menyatakan bahwa prosedur/prosedur, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab penyedia layanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses layanan harus tersedia untuk umum, baik diminta maupun tidak diminta. sehingga mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Gagasan keterbukaan layanan menjabarkan pedoman untuk mendidik publik tentang segala sesuatu yang terkait dengan pemberian layanan kepada masyarakat.

Pembahasan

Strategi pemerintah desa Sukodono dalam mewujudkan prinsip efektivitas dalam pelayanan pembuatan e-KTP ini dapat dianalisis menjadi beberapa pokok menurut teori strategi yang dikemukakan oleh David Osborne dan Plastrik (2009). Menurut para ahli tersebut terdapat lima strategi yang dapat diterapkan oleh pemerintah desa yang kemudian disebut sebagai “*Five C*”.

Hasil penelitian ini dapat dianalisis menggunakan teori dari David Osborne dan Plastrik dengan poin pertama meliputi: Pertama, Strategi Inti melalui konsolidasi internal. Strategi ini bertujuan untuk memperjelas visi serta misi dari pemerintah desa Sukodono. Strategi tersebut dijalankan melalui pendekatan-pendekatan dengan memperjelas tujuan dari pemerintahan desa dengan membuat persiapan sebelum menjalankan pemerintahan, memperjelas tugas serta tanggung jawab kepala desa serta aparatur, serta memperjelas arah serta tujuan dari pemerintah desa. Visi serta misi sangatlah penting sebagai tujuan jangka panjang kemana jalannya pemerintahan dengan memperhatikan berbagai aspek yang menjadi tugas pokok dan fungsinya. Penetapan visi serta misi merupakan strategi untuk menciptakan efektivitas kinerja aparatur pemerintah desa. Berdasarkan hasil wawancara serta observasi dengan informan tentang penapaian visi dan misi di desa Sukodono dapat disimpulkan bahwa kerjasama antara kepala desa dengan para aparatur pemerintahan desa dalam mewujudkan visi dan misi desa Sukodono sejalan dalam melakukan tugas serta tanggungjawabnya sehingga strategi inti ataupun visi-misi dari desa Sukodono ini mampu tercapai.

Berikutnya yakni Strategi meningkatkan kinerja aparatur. Pada strategi ini pemerintah desa memberikan insentif dan disentif pada para aparatur untuk mematuhi dan melaksanakan peraturan yang berlaku. Strategi ini terfokus pada perwujudan konsekuensi kinerja yang sudah dilakukan oleh aparatur pemerintah desa, tujuannya untuk meningkatkan motivasi dan kinerja para aparatur. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai strategi ini dapat disimpulkan bahwa dalam pemerintahan sangat dibutuhkan kepemimpinan serta struktur organisasi yang baik, sebab dalam melaksanakan tugas serta tanggungjawab aparatur dituntut saling kerjasama dalam membangun hubungan baik, baik antar aparatur maupun dengan masyarakat setempat.

Pemerintah desa diharapkan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat sebagai pelanggan. Dengan hal tersebut, para aparatur pemerintah desa mempunyai tanggung jawab atas kinerjanya terhadap kepala desa dan juga para masyarakat. Dalam hal ini pemerintah desa sukodono membuat laporan secara terperinci serta membuat web yang dapat diakses masyarakat sebagai bentuk pertanggung jawaban atas kinerja yang sudah dilakukan. Dan berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan yang terjadi dalam masyarakat akan berjalan dengan baik ketika terdapat suatu kesepakatan pendapat dan juga kerjasama antara para aparatur. Peneliti dapat menyimpulkan jika

proses pemberdayaan mampu meningkatkan kekuatan pemerintah melalui penataan organisasi yang tepat. Serta dalam menciptakan kemandirian dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kemudian Strategi Pemberian informasi kepada masyarakat. Pada strategi ini pemerintah desa Sukodono memberikan informasi kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP dengan menempelkan beberapa gambar atau poster tentang tata cara atau syarat pembuatan e-KTP tersebut pada mading atau pusat informasi yang terdapat pada kantor desa Sukodono agar masyarakat lebih paham dan strategi ini dinilai sangat efektif dalam membantu masyarakat desa.

Teori strategi yang diungkapkan oleh David Osborne dan Plastrik sudah sesuai dengan hasil penelitian tentang strategi pemerintah desa Sukodono dalam mewujudkan prinsip efektivitas pada pelayanan pembuatan e-KTP. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pemerintah desa Sukodono telah melakukan strategi dalam mewujudkan prinsip efektivitas pada pelayanan pembuatan e-KTP seperti hasil penelitian dari Heryanto Monoarfa (2012) bahwa dalam melaksanakan pelayanan, aparatur pemerintah bertanggung jawab atas pemberian pelayanan yang baik secara efektif dan efisien untuk masyarakat dalam upaya meniptakan kesejahteraan masyarakat.

Kemudian disisi lain strategi pemerintah desa dalam mewujudkan prinsip efektivitas pada pelayanan pembuatan e-KTP di Desa Sukodono ini merujuk pada kajian teoritis yang disampaikan oleh Hidayat (1986) "Efektivitas merupakan suatu pengukuran yang menggambarkan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) sudah dicapai. sebagaimana semakin besar presentase target yang dicapai, semakin tinggi efektivitasnya". Pemerintah desa Sukodono telah melakukan berbagai upaya seperti meningkatkan sarana prasarana yang menunjang, pendidikan dan pelatihan bagi para aparatur pemerintah desa, serta dengan memberikan pendidikan dan panduan langsung kepada masyarakat untuk menapai tujuan dari Pemerintah desa Sukodono yakni mensejahterahkan masyarakat.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan bahasan yang telah dipaparkan, strategi pemerintah desa Sukodono dalam mewujudkan prinsip efektivitas pada pelayanan pembuatan e-KTP menetapkan berbagai strategi seperti: strategi melalui konsolidasi internal dengan melakukan rapat kerja internal yang membahas terkait visi misi serta evaluasi kinerja, strategi meningkatkan semangat kerja

para aparatur dengan memberikan apresiasi atau sebuah reward khusus bagi aparatur yang memiliki kinerja bagus guna , serta strategi pemberian informasi kepada masyarakat dinilai mampu meningkatkan efektivitas dalam pembuatan e-KTP di desa Sukodono. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan terlaksanakannya tujuan dari strategi yang dilakukan tersebut. Strategi yang dilakukan pemerintah Desa Sukodono dapat dikatakan berhasil sebab dengan diterapkannya 3 strategi tersebut masyarakat tidak lagi mengeluhkan terkait dengan pelayanan yang terdapat di desa khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Desa Sukodono Kecamatan Dampit Kabupaten Malang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah di temukan, terdapat beberapa masukan berupa saran yang harus diberikan untuk menjadi bahan pertimbangan dalam strategi pemerintah desa dalam mewujudkan prinsip efektivitas pada pelayanan pembuatan e-KTP di Desa Sukodono, Kecamatan Dampit, Kabupaten Malang. Berikut beberapa saran yang diberikan: (1) Bagi aparatur desa Sukodono hendaknya selalu konsisten dalam menciptakan pelayanan yang baik serta efektif kepada seluruh masyarakat sebab aparatur sebagai abdi masyarakat selalu dituntut memenuhi kebutuhan masyarakat terkhusus dalam pelayanan. Dan (2) bagi masyarakat, hendaknya masyarakat lebih aktif lagi dalam membantu pemerintah desa untuk mewujudkan pelayanan yang baik, karena peran serta masyarakat sangat dibutuhkan sebagai tolak ukur keberhasilan pemerintah desa dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis sadar bahwasanya dalam penyusunan Artikel ini banyak mengalami kendala. Namun atas berkah Allah SWT serta bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Tak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasihat serta pemikirannya dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Arianto, A., & Kahpi, A. (2020). Efektivitas Aplikasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES). *Alauddin Law Development Journal*, 2(2), 183-194.

Arsik, S. F., & Lawelai, H. (2020). Penerapan Akuntabilitas, Efektivitas, dan Transparansi dalam Mewujudkan Good Governance: Studi Pemerintah

Desa Banabungi. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1-7.

Bungin, Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, Jakarta: Prenada Media Grup, 2009.

David Osborne dan Peter Plastrik. (2000). *Memangkas Birokrasi*. PPM. Jakarta.

Gustiana, R. (2016). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur. *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 5(1), 1-14.

Ikhsan W R. (2017). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelaksanaan Desa (Studi Desa Pesse. Kecamatan Donri-Donri. Kabupaten Soppeng). Skripsi Universitas Hasanuddin. Makassar.

J. Moelong, Lexy. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Kaho. 2002. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Lailiani, B. A. (2017). Strategi Pemerintah Desa Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Rangka Pembangunan Desa (Studi pada Desa Kemamang Kecamatan Balen Kabupaten Bojonegoro). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).

Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).

Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mansyur, S. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *Academica*, 5(1).

Permatasari, I. A. (2020). Kajian Penerapan Prinsip *Good Governance* Pemerintah Kabupaten Lebak. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 4(1), 33-48.

Prisanda, E., & Febrina, R. (2021). Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SISPEDAL Dalam Rangka Mewujudkan Good Village Governance. *Journal of Governance Innovation*, 3(2), 155- 171.

Putra, H. S. (2017). Tata Kelola Pemerintahan Desa Dalam Mewujudkan *Good Governace* di Desa Kalibelo Kabupaten Kediri. *Jurnal Politik Muda*, 6(2), 110-119.

Putri, T. D. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid- 19 Di Organisasi Perangkat Daerah Kota Pariaman. *Menara Ilmu*, 15(2).

- Stella, M., & Rohman, A. (2019). Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 12-19.
- Sudiarti, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan. *J-Politri Jurnal Menejemen Keuangan dan Komputer*, 3(1), 46-56.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta
- Supriatna, Tjahya. (2012). *Managemen Pemerintahan Daerah*. Jatinangor: IPDN.
- Surahman, S., Akmal, M. A. M., & Nazaruddin, M. N. M. (2021). Implementasi Good Governance Di Kecamatan Gajah Putih Kabupaten Bener Meriah Tahun 2020 Pada Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah. *Jurnal Transparansi Publik (JTP)*, 1(1), 20-28.