



**Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa Dalam Manajemen Pelayanan
Kependudukan (Studi Pada Desa Wunduongohi Kecamatan Anggaberu
Kabupaten Konawe)**

***Improvement of Village Government Capacity in The Management of Population
Administration Services (A Study in Wunduongohi Village, Anggaberu District,
Konawe Regency)***

Marwanti¹, Sitti Rahmatyah², Jefry Crisbiantoro³

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi

Email: marwanti270@gmail.com¹, sittirahmatyah606@gmail.com², jefrycs067@gmail.com³

Article Info

Article history :

Received : 27-08-2026

Revised : 29-08-2026

Accepted : 31-08-2026

Published : 02-09-2026

Abstract

This study aims to analyze the enhancement of village government capacity in managing population administration services in Wunduongohi Village, Anggaberu District, Konawe Regency, and to identify the factors influencing that capacity. The research was motivated by persistent obstacles in population administration services, including the limited competence of village officials, a service system that has not operated optimally, and inadequate supporting facilities. This study employed a descriptive qualitative method, with informants consisting of the Village Head, village officials, and members of the community receiving services. Data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana. The findings indicate that the village government's capacity in managing population administration services is generally fairly good, particularly in explaining service procedures, assisting the community with administrative processes, and providing friendly service. Nevertheless, service delivery remains suboptimal due to the limited technical competence of officials, inadequate facilities and infrastructure, and a relatively simple service system, so that most administrative matters must still be forwarded to the Department of Population and Civil Registration. Factors influencing village government capacity include the quality of human resources, availability of facilities and infrastructure, discipline and working conditions of officials, professionalism, community participation, and cooperation and coordination among officials. Improving official capacity, restructuring the service system, and providing adequate facilities are therefore needed for more effective, efficient, and responsive population administration services.

Keywords: *Village Government Capacity; Service Management; Population Administration*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan di Desa Wunduongohi, Kecamatan Anggaberu, Kabupaten Konawe, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kemampuan tersebut. Penelitian dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti terbatasnya kemampuan aparatur desa, sistem pelayanan yang belum berjalan maksimal, serta kurang memadainya sarana dan prasarana pendukung. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan informan meliputi Kepala Desa, aparat desa, dan masyarakat penerima layanan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles,



Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan secara umum sudah berjalan cukup baik, terutama dalam memberikan penjelasan prosedur pelayanan, membantu pengurusan administrasi, dan bersikap ramah kepada masyarakat. Namun demikian, pelayanan belum optimal karena keterbatasan kemampuan teknis aparatur, minimnya sarana dan prasarana, serta sistem pelayanan yang masih sederhana sehingga sebagian besar pengurusan tetap dilanjutkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Faktor-faktor yang memengaruhi kemampuan pemerintah desa meliputi kualitas sumber daya aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana, disiplin dan kondisi kerja aparatur, profesionalisme aparatur, partisipasi masyarakat, serta kekompakan dan koordinasi antaraparatur. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur, pembenahan sistem pelayanan, dan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berlangsung lebih efektif, efisien, dan responsif.

Kata Kunci: Kemampuan Pemerintah Desa; Manajemen Pelayanan; Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok pemerintah dalam memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Semakin baik pelayanan yang diberikan pemerintah, semakin besar pula kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah; sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang efektif, dan tidak sesuai prosedur dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat serta menghambat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh sebab itu, pemerintah dituntut mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan publik yang memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen maupun data penduduk melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan data tersebut untuk kepentingan pelayanan publik dan pembangunan. Administrasi kependudukan memiliki fungsi yang sangat penting karena berkaitan dengan identitas hukum masyarakat, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, dan berbagai dokumen kependudukan lainnya. Dokumen-dokumen tersebut menjadi syarat utama bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai pelayanan publik, seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, pelayanan perbankan, hingga pelaksanaan hak politik dalam pemilihan umum.

Pentingnya administrasi kependudukan menuntut pemerintah untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah desa memiliki posisi yang sangat penting karena desa merupakan pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat dan menjadi garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa, pemerintah desa diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal-usul, kondisi sosial budaya, serta kebutuhan masyarakat setempat, termasuk menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, melakukan pembinaan kemasyarakatan, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.



Kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan meliputi kemampuan aparatur dalam memahami prosedur pelayanan, kemampuan administrasi, kemampuan berkomunikasi, kemampuan memanfaatkan teknologi dan sarana pelayanan, serta kemampuan memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat kepada masyarakat. Menurut Stephen P. Robbins (2006), kemampuan aparatur dipengaruhi oleh keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman kerja yang dimiliki dalam melaksanakan tugas pelayanan, yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu kemampuan teknis (pemahaman terhadap prosedur dan tata cara pelayanan), kemampuan sosial (kemampuan berkomunikasi dan membangun hubungan baik dengan masyarakat), dan kemampuan konseptual (kemampuan memahami permasalahan pelayanan serta mengambil keputusan secara tepat).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kemampuan aparatur pemerintah desa masih menjadi kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan di berbagai wilayah di Indonesia. Penelitian Safitri dkk. (2022) menemukan bahwa rendahnya kualitas sumber daya aparatur dan keterbatasan sarana prasarana menjadi faktor penghambat pelayanan publik di desa. Penelitian Rahayu dan Indartuti (2022) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa belum berjalan optimal karena masih rendahnya disiplin aparatur dan kurangnya kepastian waktu pelayanan. Sementara itu, penelitian Afdal, Syam, dan Herman (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik di desa dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan secara efektif dan responsif. Penelitian Lova dan Amaliyah (2022) juga menegaskan bahwa peningkatan kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh dukungan sarana kerja dan komitmen kepemimpinan desa dalam mendorong perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Kondisi yang hampir serupa juga ditemukan di Desa Wunduongohi, Kecamatan Anggaber, Kabupaten Konawe. Berdasarkan hasil observasi awal, pelayanan administrasi kependudukan di desa ini masih menghadapi berbagai hambatan. Aparatur desa pada dasarnya telah berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun kemampuan aparatur dalam pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan masih perlu ditingkatkan. Sistem pelayanan yang digunakan masih sederhana dan belum sepenuhnya didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, seperti belum tersedianya kantor desa yang tetap, keterbatasan komputer, printer, dan jaringan internet, sehingga sebagian besar pelayanan administrasi masih dilakukan secara sederhana dan beberapa pengurusan administrasi tetap harus dilanjutkan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Konawe. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi juga lebih sering menghubungi aparat desa secara langsung melalui komunikasi pribadi dibandingkan datang ke kantor desa karena pelayanan belum berjalan secara teratur.

Apabila kondisi tersebut tidak segera diperbaiki, maka akan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik dan menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan, melalui peningkatan kompetensi aparatur, penguatan disiplin kerja, perbaikan sistem pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan, serta penguatan koordinasi antaraparatur pemerintah desa. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui bagaimana peningkatan kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan di Desa Wunduongohi, dan (2)



mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan pada desa tersebut. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur ilmu administrasi publik, khususnya mengenai manajemen pelayanan kependudukan di tingkat desa; secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat mendukung upaya pemerintah desa dalam memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih terintegrasi dan modern.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan menggambarkan secara mendalam fenomena kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan sebagaimana adanya di lapangan. Lokasi penelitian adalah Desa Wunduongohi, Kecamatan Anggaber, Kabupaten Konawe, dengan pertimbangan masih adanya permasalahan dalam manajemen pelayanan kependudukan di wilayah tersebut.

Informan Penelitian

Teknik mendapatkan informan salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh peneliti bagaimana cara peneliti bisa mendapatkan informasi berdasarkan penelitian yang berkaitan dengan Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa Dalam Manajemen Pelayanan Kependudukan Pada Desa Wunduongohi. Dalam hal ini pelaksanaan untuk mendapatkan informan peneliti dapat menggunakan beberapa cara diantaranya dengan mendapatkan informan melalui Kepala Desa Wunduongohi, Kaur Tata Usaha dan Umum, Kasi Pelayanan pada Kantor Desa Wunduongohi, serta Masyarakat Penerima Layanan di Desa Wunduongohi.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan berupa jenis penelitian kualitatif dan kutipan langsung partisipasi dan narasi untuk menggambarkan pengalaman. Penelitian kualitatif yaitu menggambarkan mengenai fenomena-fenomena atau kenyataan yang ada, baik bersifat secara alami maupun rekayasa. Sumber data penelitian ini terdiri atas dua, yaitu data primer dan data sekunder berikut ini penjelasannya: Data primer, yaitu data yang utama dalam penelitian ini bersumber dari hasil wawancara, informan serta observasi lapangan yang meliputi kepala desa wunduongohi, aparat desa Pemberi layanan, serta Masyarakat Penerima Layanan. Data sekunder, yaitu data yang dapat mendukung data primer. data sekunder diperoleh dari dokumen monografi desa, jurnal, dan skripsi terdahulu yang relevan.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini dapat terkumpul melalui 3 (tiga) teknik yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap fenomena atau kejadian yang sedang diteliti tanpa mengintervensi atau memengaruhi apa yang diamati.



2. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang perlu diteliti serta untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dari responden. Dalam wawancara, peneliti dapat melakukan dialog langsung dengan Kepala desa wunduongohi, aparat desa Pemberi layanan, serta Masyarakat Penerima Layanan di Desa Wunduongohi untuk memahami lebih detail mengenai fenomena yang terjadi pada manajemen pelayanan publik kependudukan di desa wunduongohi.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi berfungsi sebagai tambahan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat memperoleh informasi mengenai kondisi keseluruhan mengenai pelayanan publik kependudukan pada desa wunduongohi.

Teknik Analisis Data

analisis data adalah proses meneliti, mengumpulkan, dan menganalisis secara sistematis data-data yang diperoleh dari wawancara agar mudah dipahami dan tentunya dapat dikomunikasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang mencakup tiga tahap: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa Dalam Manajemen Pelayanan Kependudukan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik memiliki arti yang sangat strategis karena desa merupakan unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling mendasar dan memiliki dampak luas terhadap kehidupan masyarakat adalah pelayanan kependudukan. Pelayanan ini mencakup penerbitan dan pengelolaan dokumen administrasi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, surat keterangan pindah, surat keterangan domisili, serta berbagai dokumen administratif lainnya yang menjadi syarat dalam mengakses layanan sosial, pendidikan, kesehatan, perbankan, dan bantuan pemerintah.

Kemampuan Teknis

Kemampuan teknis dalam penelitian ini merupakan kemampuan aparatur pemerintah desa dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan keterampilan, pengetahuan, dan pemahaman terhadap prosedur pelayanan yang berlaku. Kemampuan teknis aparatur sangat penting dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil penelitian di Desa Wunduongohi, kemampuan teknis aparatur pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam memahami prosedur pelayanan, memberikan arahan kepada masyarakat, serta memeriksa



kelengkapan dokumen administrasi sebelum masyarakat melanjutkan pengurusan ke kantor Disdukcapil.

Berdasarkan hasil observasi penelitian, masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan lebih sering langsung menghubungi kepala desa atau aparat tertentu melalui telepon dibanding datang ke kantor desa. Kondisi tersebut terjadi karena kantor desa belum tersedia secara tetap dan pelayanan administrasi masih dilakukan secara sederhana. Selain itu, aparatur desa juga tidak berkantor secara rutin sehingga pelayanan lebih banyak dilakukan secara langsung melalui komunikasi personal antara masyarakat dan aparat desa.

Hasil observasi penelitian juga, masih ditemukan keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan seperti belum tersedianya kantor desa secara tetap, keterbatasan komputer, jaringan internet, dan perlengkapan administrasi lainnya sehingga pelayanan administrasi kependudukan belum berjalan secara optimal. Selain itu, pelayanan administrasi masih bersifat sederhana karena sebagian besar pengurusan administrasi kependudukan tetap dilanjutkan di kantor Disdukcapil.

Berdasarkan kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan teknis aparatur pemerintah desa sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat, namun masih memerlukan peningkatan terutama dalam pemanfaatan teknologi pelayanan serta dukungan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan demikian, kemampuan teknis aparatur pemerintah Desa Wunduongohi dalam manajemen pelayanan kependudukan dapat dikatakan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama pada aspek fasilitas pelayanan, penggunaan teknologi administrasi, dan optimalisasi sistem pelayanan di tingkat desa.

Kemampuan Sosial

Kemampuan sosial merupakan kemampuan aparatur pemerintah desa dalam menjalin komunikasi, bekerja sama, serta membangun hubungan yang baik dengan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Kemampuan sosial sangat penting dimiliki oleh aparatur pemerintah desa karena pelayanan publik pada dasarnya merupakan bentuk interaksi langsung antara pemerintah dengan masyarakat. Oleh karena itu, aparatur pemerintah desa dituntut untuk mampu bersikap ramah, responsif, komunikatif, serta mampu memahami kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Wunduongohi, kemampuan sosial aparatur pemerintah desa menjadi salah satu faktor penting yang mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan sosial aparatur dapat dilihat dari bagaimana aparatur memberikan respon terhadap kebutuhan masyarakat, cara aparatur memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan, serta sikap aparatur dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi penulis, hubungan antara aparatur pemerintah desa dengan masyarakat terlihat cukup baik. Masyarakat lebih sering berkomunikasi langsung dengan aparat desa ketika membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan, baik secara langsung maupun melalui telepon. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kedekatan komunikasi dengan aparat desa sehingga masyarakat merasa lebih mudah dalam memperoleh pelayanan



administrasi kependudukan. Selain itu, aparat desa juga terlihat cukup terbuka dalam menerima masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan administrasi.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi penulismenemukan bahwa sistem pelayanan administrasi kependudukan di Desa Wunduongohi masih cenderung dilakukan melalui hubungan personal antara masyarakat dengan aparat desa tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan administrasi lebih bergantung pada keberadaan aparat tertentu sehingga pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara terorganisir melalui sistem pelayanan kantor desa yang tetap.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa hubungan yang baik antara aparat pemerintah desa dengan masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa. Namun dalam penelitian ini, pelayanan administrasi kependudukan masih cenderung bergantung pada hubungan personal antara masyarakat dan aparat desa tertentu sehingga diperlukan peningkatan sistem pelayanan yang lebih terstruktur agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

Organisasi Pelayanan

Organisasi pelayanan merupakan struktur dan mekanisme kerja yang dibentuk untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dalam konteks pemerintahan desa, organisasi pelayanan berperan sebagai wadah koordinasi antarperangkat desa dalam melaksanakan tugas administrasi, termasuk pelayanan kependudukan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di kantor desa, kemampuan aparat desa dalam melaksanakan prosedur administrasi kependudukan dinilai cukup baik. Aparatur desa tampak memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP, dan akta kelahiran. Hal ini terlihat dari kemampuan aparat desa dalam menjelaskan alur prosedur, memeriksa kelengkapan persyaratan, serta memberikan arahan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, aparat desa juga mampu memberikan pelayanan secara terstruktur dan sistematis sehingga masyarakat lebih mudah mengikuti alur pelayanan. Meskipun masih terdapat keterbatasan pada sarana pendukung, aparat desa tetap berupaya memberikan pelayanan secara maksimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembagian tugas aparat desa telah berjalan sesuai fungsi masing-masing, walaupun koordinasi pelayanan masih perlu ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan teori Moenir yang menyatakan bahwa organisasi pelayanan yang baik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Kemampuan Konseptual

Kemampuan konseptual merupakan kemampuan aparat pemerintah desa dalam memahami tugas dan tanggung jawab, memecahkan permasalahan pelayanan, mengambil keputusan, serta mengoordinasikan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Kemampuan konseptual sangat penting dimiliki oleh aparat pemerintah desa karena dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak hanya dibutuhkan keterampilan teknis dan kemampuan sosial, tetapi juga kemampuan berpikir dan memahami sistem pelayanan secara menyeluruh.

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Wunduongohi, kemampuan konseptual aparat pemerintah desa dapat dilihat dari kemampuan aparat desa dalam memahami prosedur pelayanan, menyelesaikan kendala pelayanan yang dihadapi masyarakat, serta



melakukan koordinasi dengan pihak terkait seperti Disdukcapil dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dipahami bahwa kemampuan konseptual aparatur pemerintah Desa Wunduongohi dalam manajemen pelayanan kependudukan sudah cukup baik. Aparatur desa telah mampu memahami tugas pelayanan, memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat, serta melakukan koordinasi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi, kemampuan tersebut masih perlu didukung oleh sistem pelayanan dan fasilitas pelayanan yang lebih memadai agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih optimal.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Mariana (2026) yang menunjukkan bahwa kemampuan aparatur pemerintah desa dipengaruhi oleh kemampuan memahami tugas, koordinasi kerja, dan penyelesaian masalah dalam pelaksanaan pelayanan publik. Namun dalam penelitian ini, keterbatasan fasilitas dan ketergantungan pelayanan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil masih menjadi kendala dalam optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Wunduongohi.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Pemerintah Desa

Kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Faktor-faktor tersebut berkaitan dengan sumber daya aparatur, fasilitas pelayanan, kondisi organisasi pelayanan, serta hubungan antara aparatur pemerintah desa dengan masyarakat.

Kualitas Sumber Daya Aparatur

Kualitas sumber daya aparatur merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan. Aparatur pemerintah desa yang memiliki kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan tingkat pendidikan yang memadai akan lebih mampu melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara efektif dan efisien. Sebaliknya, keterbatasan kemampuan aparatur dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kualitas sumber daya aparatur pemerintah Desa Wunduongohi juga dapat dilihat dari tingkat pendidikan aparatur desa. Tingkat pendidikan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan aparatur dalam memahami tugas dan tanggung jawab pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

berdasarkan hasil observasi penelitian masih ditemukan beberapa keterbatasan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Aparatur pemerintah desa masih mengalami keterbatasan dalam penggunaan fasilitas pelayanan berbasis teknologi serta pelayanan administrasi masih dilakukan secara sederhana karena sebagian besar pelayanan administrasi kependudukan tetap diarahkan ke kantor Disdukcapil. Selain itu, belum tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai juga mempengaruhi efektivitas kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.



Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas sumber daya aparatur pemerintah Desa Wunduongohi sudah cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama dalam pengembangan kemampuan teknis pelayanan administrasi dan pemanfaatan teknologi pelayanan publik agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih optimal.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Mariana (2026) yang menunjukkan bahwa kemampuan aparatur pemerintah desa dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam penelitian ini masih ditemukan keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi pelayanan dan fasilitas administrasi yang menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan belum berjalan secara maksimal.

Dengan demikian, kualitas sumber daya aparatur pemerintah Desa Wunduongohi dapat dikatakan cukup baik dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, peningkatan kemampuan aparatur melalui pengembangan kapasitas, pelatihan pelayanan, dan pemanfaatan teknologi pelayanan publik masih perlu dilakukan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

Sarana dan prasarana pelayanan

Sarana dan prasarana pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan. Ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai akan membantu aparatur pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara efektif, cepat, dan teratur. Sebaliknya, keterbatasan sarana dan prasarana dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Wunduongohi, sarana dan prasarana pelayanan masih menjadi salah satu kendala yang mempengaruhi kemampuan aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keterbatasan fasilitas pelayanan menyebabkan proses pelayanan administrasi kependudukan belum berjalan secara maksimal.

Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan tersebut juga mempengaruhi efektivitas kerja aparatur pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Aparatur desa mengalami kesulitan dalam pengelolaan administrasi pelayanan berbasis teknologi sehingga pelayanan administrasi masih dilakukan secara manual dan sederhana.

Hasil observasi penulis juga menemukan bahwa kondisi sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan di Desa Wunduongohi masih belum sepenuhnya memadai. Hal tersebut terlihat dari kondisi bangunan pelayanan desa yang masih sederhana serta fasilitas pelayanan yang masih terbatas. Selain itu, ruang pelayanan administrasi belum tertata secara optimal sehingga pelayanan kepada masyarakat masih dilakukan secara sederhana. Namun demikian, pemerintah desa telah berupaya melakukan pengembangan fasilitas desa melalui pembangunan gedung serbaguna yang diharapkan dapat mendukung aktivitas pelayanan dan kegiatan pemerintahan desa ke depan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah desa dalam meningkatkan fasilitas pelayanan kepada masyarakat.



Dengan demikian, sarana dan prasarana pelayanan memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas pelayanan, pemanfaatan teknologi administrasi, dan penyediaan sarana pelayanan yang lebih memadai agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

Disiplin dan Kondisi Kerja Aparatur

Disiplin dan kondisi kerja aparatur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan. Disiplin aparatur berkaitan dengan tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, sedangkan kondisi kerja berkaitan dengan situasi dan lingkungan kerja yang mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

Disiplin aparatur sangat penting dalam pelayanan publik karena aparatur pemerintah desa merupakan pihak yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi. Aparatur yang disiplin akan lebih mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan teratur kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi penelitian, aparatur pemerintah desa tidak berkantor secara rutin karena kondisi kantor pelayanan yang belum sepenuhnya memadai. Selain itu, pelayanan administrasi masih dilakukan secara sederhana dan sebagian besar pelayanan dilakukan melalui komunikasi langsung maupun melalui telepon antara masyarakat dan aparat desa. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan belum berjalan secara maksimal melalui sistem pelayanan kantor desa yang terorganisir.

Kondisi kantor desa yang belum digunakan secara optimal menyebabkan aktivitas pelayanan administrasi belum sepenuhnya dilakukan secara terpusat di kantor desa. Hal tersebut mempengaruhi pola kerja aparatur karena pelayanan lebih sering dilakukan secara fleksibel melalui komunikasi langsung dengan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem kerja aparatur masih bersifat sederhana dan belum sepenuhnya terorganisir melalui sistem pelayanan kantor yang tetap. Selain itu, kondisi aparatur yang tidak selalu berada di kantor pelayanan juga dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara langsung pada waktu tertentu. Dalam pelayanan publik, kedisiplinan aparatur menjadi salah satu unsur penting karena masyarakat membutuhkan kepastian pelayanan yang jelas, baik dari segi waktu pelayanan maupun keberadaan aparatur pelayanan.

Dengan demikian, disiplin dan kondisi kerja aparatur menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan pemerintah Desa Wunduongohi dalam manajemen pelayanan kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kondisi lingkungan kerja, penataan sistem pelayanan kantor desa, serta peningkatan kedisiplinan aparatur agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan optimal. Sehingga, disiplin dan kondisi kerja aparatur pemerintah Desa Wunduongohi cukup mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun aparatur tetap berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun penataan sistem kerja dan peningkatan kedisiplinan aparatur masih perlu dilakukan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif, teratur, dan profesional.



Profesionalisme Aparatur

Profesionalisme aparatur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan. Profesionalisme aparatur berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan secara bertanggung jawab, memberikan pelayanan secara adil, bersikap ramah kepada masyarakat, serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan, profesionalisme aparatur sangat penting karena aparatur pemerintah desa merupakan pelaksana pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Aparatur yang profesional akan lebih mampu memberikan pelayanan yang baik, menjaga sikap dalam melayani masyarakat, serta mampu menciptakan pelayanan publik yang tertib dan efektif.

Berdasarkan hasil observasi penelitian, aparatur pemerintah desa terlihat cukup terbuka dalam menerima masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan. Selain itu, aparatur desa juga tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat meskipun kondisi fasilitas pelayanan masih terbatas. Sikap pelayanan aparatur yang cukup baik menunjukkan adanya tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat.

Sikap tanggung jawab aparatur dalam membantu masyarakat menunjukkan adanya upaya aparatur pemerintah desa dalam menjalankan tugas pelayanan publik secara profesional. Kemampuan aparatur dalam memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan juga membantu masyarakat dalam memahami proses administrasi kependudukan yang akan diurus. Selain kemampuan pelayanan, profesionalisme aparatur juga terlihat dari sikap sopan, ramah, dan keterbukaan aparatur dalam melayani masyarakat. Sikap pelayanan tersebut memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, profesionalisme aparatur belum sepenuhnya optimal karena pelayanan administrasi masih dilakukan secara sederhana dan belum didukung oleh sistem pelayanan yang lebih modern dan terorganisir. Profesionalisme aparatur yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa. Semakin baik sikap dan tanggung jawab aparatur dalam melayani masyarakat, maka semakin baik pula penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur tidak hanya dipengaruhi oleh sikap pelayanan aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan sistem pelayanan dan fasilitas kerja yang memadai. Profesionalisme aparatur yang baik akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Dengan demikian, profesionalisme aparatur menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kemampuan pemerintah Desa Wunduongohi dalam manajemen pelayanan kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kemampuan pelayanan, penataan sistem pelayanan yang lebih baik, serta pengembangan kapasitas aparatur agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan secara lebih profesional, efektif, dan optimal. Sehingga, profesionalisme aparatur pemerintah Desa Wunduongohi sudah cukup baik dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Namun demikian, peningkatan kualitas



pelayanan, penataan sistem pelayanan, dan pengembangan kemampuan aparatur masih perlu dilakukan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih profesional dan optimal.

Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari keterlibatan masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi, komunikasi masyarakat dengan aparatur desa, serta kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Partisipasi masyarakat sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan karena pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kemampuan aparatur pemerintah desa, tetapi juga dipengaruhi oleh kesadaran dan kerja sama masyarakat dalam proses pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil observasi penelitian, masyarakat lebih sering melakukan komunikasi langsung dengan aparat desa ketika membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Selain datang langsung ke kantor desa, masyarakat juga menghubungi aparat desa melalui telepon untuk memperoleh informasi terkait pelayanan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya hubungan komunikasi yang cukup baik antara masyarakat dengan aparatur pemerintah desa.

Selain itu, berdasarkan kondisi tingkat pendidikan masyarakat Desa Wunduongohi, sebagian besar masyarakat masih berada pada tingkat pendidikan dasar sehingga aparatur pemerintah desa perlu memberikan penjelasan pelayanan dengan bahasa yang sederhana agar masyarakat lebih mudah memahami prosedur pelayanan administrasi kependudukan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat memiliki pengaruh terhadap kelancaran pelayanan administrasi kependudukan di Desa Wunduongohi. Semakin baik partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam pelayanan administrasi, maka pelayanan administrasi kependudukan akan berjalan lebih efektif dan teratur.

Dengan demikian, partisipasi masyarakat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan pemerintah Desa Wunduongohi dalam manajemen pelayanan kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan serta peningkatan komunikasi pelayanan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

Kekompakan dan Koordinasi Aparatur

Kekompakan dan koordinasi aparatur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan kependudukan. Kekompakan aparatur berkaitan dengan kerja sama antaraparatur pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, sedangkan koordinasi berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menjalin hubungan kerja dan komunikasi untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

Kekompakan dan koordinasi aparatur sangat penting dalam pelayanan publik karena pelayanan administrasi kependudukan membutuhkan kerja sama antaraparatur pemerintah desa serta koordinasi dengan instansi terkait seperti Disdukcapil. Aparatur yang memiliki kerja sama dan



koordinasi yang baik akan lebih mampu memberikan pelayanan yang cepat, tertib, dan efektif kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi penelitian, komunikasi antaraparatur pemerintah desa terlihat cukup baik dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Aparatur desa saling memberikan informasi terkait kebutuhan pelayanan masyarakat serta membantu masyarakat dalam proses pengurusan administrasi. Selain itu, aparatur desa juga melakukan koordinasi dengan pihak Disdukcapil ketika terdapat kendala pelayanan administrasi kependudukan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kekompakan dan koordinasi aparatur memiliki pengaruh terhadap kemampuan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Semakin baik kerja sama dan koordinasi antaraparatur, maka pelayanan administrasi kepada masyarakat akan berjalan lebih efektif dan teratur.

Dengan demikian, kekompakan dan koordinasi aparatur menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan pemerintah Desa Wunduongohi dalam manajemen pelayanan kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kerja sama antaraparatur, penguatan sistem koordinasi pelayanan, serta penataan sistem pelayanan administrasi yang lebih baik agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan secara lebih efektif dan optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kemampuan pemerintah Desa Wunduongohi dalam manajemen pelayanan kependudukan secara umum sudah cukup baik pada ketiga dimensi kemampuan aparatur. Kemampuan teknis tercermin dari kesanggupan aparatur menjelaskan prosedur pelayanan dan memeriksa kelengkapan dokumen, meskipun pelayanan masih dilakukan secara sederhana dan belum didukung sistem berbasis teknologi. Kemampuan sosial tercermin dari sikap aparatur yang ramah, terbuka, dan responsif dalam berkomunikasi dengan masyarakat, meskipun pelayanan masih cenderung bergantung pada hubungan personal dengan aparat tertentu. Kemampuan konseptual tercermin dari kesanggupan aparatur memahami tugas pelayanan dan melakukan koordinasi dengan Disdukcapil, meskipun pelayanan belum sepenuhnya dapat dilaksanakan secara mandiri di tingkat desa.

Kemampuan pemerintah desa tersebut dipengaruhi oleh enam faktor utama, yaitu kualitas sumber daya aparatur, sarana dan prasarana pelayanan, disiplin dan kondisi kerja aparatur, profesionalisme aparatur, partisipasi masyarakat, serta kekompakan dan koordinasi antaraparatur. Di antara faktor-faktor tersebut, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan serta rendahnya kualitas sumber daya aparatur dalam pemanfaatan teknologi menjadi faktor yang paling menghambat optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Wunduongohi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdal, A. A. M., Syam, A. A., & Herman. (2022). Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tanah Towa Kabupaten Bulukumba. *Buletin Poltanesa*, 23(2). <https://doi.org/10.51967/tanesa.v23i2.1963>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.



- Grindle, M. S. (1997). *Getting Good Government: Capacity Building in the Public Sectors of Developing Countries*. Boston: Harvard Institute for International Development.
- Indrawati, Radjak, K. D., & Gani, I. (2025). Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Tenilo Kecamatan Tilamuta. *WISSEN: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(2), 170–179. <https://doi.org/10.62383/wissen.v3i2.738>
- Lova, E. F., & Amaliyah, A. R. (2022). Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa dalam Manajemen Pelayanan Publik di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 2(2). <https://doi.org/10.33379/icom.v2i2.1346>
- Mariana Freine, F. M. (2026). Kemampuan Pemerintah Desa pada Pelaksanaan Pembangunan Desa Wuwuk Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Publications.
- Milen, A. (2004). *Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas*. Yogyakarta: Pondok Pustaka Jogja.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, T. (2011). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursifa, & Asria. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. *PARADUTA: Jurnal Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2).
- Rahayu, H. P., & Indartuti, E. (2022). Kinerja Pemerintahan Desa untuk Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Wangun Kecamatan Palang-Tuban. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(5).
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks.
- Safitri, S. D., dkk. (2022). Pelayanan Publik Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat.
- Siagian, S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tandabioh, K., & Rahmatyah, S. (2021). Mekanisme Penyusunan Dokumen Rencana Pembangunan Desa di Wilayah Kabupaten Konawe. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 526–535.
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa.