



**STRATEGI PEMERINTAHAN DESA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA
BANJARSARI KABUPATEN PROBOLINGGO**

Yaafi Rozaan Prasojo, Tri Tiya Widiyarini, Muhammad Rici Nur Ardiansyah,

Kalvin Edo Wahyudi

Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitan Pembangunan “Veteran” Jawa Timur

Abstrak

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Administrasi kependudukan berperan dalam mengatur data kependudukan seperti proses penciptaan KTP, KK, surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan pindah, surat nikah, dan juga surat pengubahan status kewarganegaraan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat strategi yang diimplementasikan Pemerintah Desa Banjarsari dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara serta menggunakan teknik analisis data Model Analisis Data Kualitatif Miles Huberman. Hasil dari penelitian ini adalah berhasil mengetahui strategi yang diterapkan dan hasil implementasinya.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Desa Banjarsari, Strategi Pelayanan.

PENDAHULUAN

Penelitian mengenai strategi pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan

di Desa Banjarsari, Kabupaten Probolinggo, sangat penting untuk beberapa alasan utama: Pertama, administrasi kependudukan merupakan

*Correspondence Address : 21041010283@student.upnjatim.ac.id;

DOI : 10.31604/jips.v11i2.2024. 757-775

© 2024UM-Tapsel Press

landasan data yang esensial untuk perencanaan pembangunan di tingkat desa. Dengan memahami strategi pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, kita dapat mengukur efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kebijakan pembangunan di tingkat lokal; Kedua, penelitian ini penting untuk mengevaluasi sejauh mana pemerintah desa mampu memanfaatkan teknologi dan inovasi dalam menyederhanakan proses administrasi kependudukan. Dengan mengadopsi strategi yang tepat, Desa Banjarsari dapat memastikan bahwa data kependudukan aktual dan akurat, mendukung kebijakan pembangunan yang lebih terarah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini memberikan pandangan tentang sejauh mana partisipasi masyarakat dalam proses administrasi kependudukan di Desa Banjarsari. Pemahaman ini krusial karena melibatkan masyarakat dalam proses administrasi kependudukan dapat meningkatkan keterlibatan mereka dalam pembangunan dan pemerintahan lokal secara keseluruhan; Ketiga, penelitian ini mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa. Dengan memahami strategi yang diterapkan, kita dapat menilai sejauh mana pemerintah desa memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai kebijakan dan program yang berkaitan dengan administrasi kependudukan; Keempat, hasil penelitian dapat memberikan masukan berharga bagi pemerintah daerah dan lembaga terkait untuk meningkatkan dukungan dan bantuan dalam pengembangan sistem administrasi kependudukan di tingkat desa (Sofyani et al., 2020). Ini menciptakan lingkungan di mana Desa Banjarsari dapat memanfaatkan potensi penuh dari berbagai sumber daya yang tersedia; dan yang terakhir, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap

literatur ilmiah mengenai administrasi kependudukan dan pemerintahan desa, memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang tantangan dan peluang yang dihadapi oleh pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian tentang metode pemerintah desa untuk meningkatkan layanan pencatatan sipil di Desa Banjarsari, Kabupaten Probolinggo, sangatlah penting. Layanan pencatatan sipil di Desa Banjarsari meningkatkan kualitas hidup masyarakat setempat.

Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai taktik pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan. Desa Banjarsari memiliki keistimewaan yang harus dipelajari untuk menetapkan strategi yang sesuai dengan kebutuhan lokal, oleh karena itu penelitian ini membantu mengembangkan model layanan administrasi kependudukan di masyarakat yang sebanding. Penelitian ini dapat membantu pemerintah desa untuk merampingkan, mempercepat, dan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Statistik kependudukan Desa Banjarsari yang akurat dapat membantu memfokuskan alokasi anggaran, program kesejahteraan, dan kegiatan pembangunan lainnya. Pemerintah Kabupaten Probolinggo dapat menggunakan penelitian ini untuk membuat kebijakan yang mendorong layanan pencatatan sipil di daerah, sehingga dapat menciptakan sinergi antara pemerintah desa dan pemerintah kabupaten. Peningkatan layanan pencatatan sipil di Desa Banjarsari dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam inisiatif pemerintah. Penelitian ini mengkaji sumber daya lokal yang dapat meningkatkan layanan pencatatan sipil dan mengelola administrasi desa. Dengan menggambarkan metode pemerintah desa, penelitian ini dapat membantu desa membangun

kemampuan sumber daya manusia pencatatan sipil. penelitian ini dapat mengidentifikasi keterlibatan masyarakat dalam meningkatkan layanan pencatatan sipil sebagai bagian dari pemberdayaan masyarakat. Peningkatan layanan pencatatan sipil di Desa Banjarsari dapat mengindikasikan keberhasilan kebijakan desa yang bijaksana dan berkelanjutan (Christiani, 2020). Penelitian ini merinci cara-cara memaksimalkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan layanan pencatatan sipil di desa. Temuan penelitian ini dapat membantu organisasi pembangunan untuk mendukung program pencatatan sipil pemerintah desa dengan bantuan teknis dan keuangan. Dengan menunjukkan manfaat nyata dari penelitian ini, tujuannya adalah untuk meningkatkan kesadaran akan perlunya berinvestasi pada layanan pencatatan sipil di tingkat desa untuk memastikan pembangunan yang berkelanjutan.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Widya Kurniati Mohi (2020) dan Nuzlan Botutihe (2020), menyatakan bahwa penerapan E-Government menjadikan pelayanan administrasi lebih efektif dimana masyarakat lebih merasakan adanya keterbukaan informasi, mendapat pelayanan yang efektif dan efisien serta pemerintah lebih transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan. Menurut penelitian yang dilakukan Maria Christina Pongantung (2021), Salmin Dengo (2021), dan Rully Mambo (2021) menyatakan bahwa Terdapat 4 Kategori strategis pertama terdiri dari isu-isu terkait peningkatan kualitas sumber daya manusia pemerintah secara berkala melalui pelatihan untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik; pemanfaatan teknologi dan media informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai harapan

masyarakat; menetapkan kebijakan dan peraturan yang jelas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan loyalitas aparatur dalam memberikan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi secara optimal; dan meningkatkan prasarana dan sarana untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kenyamanan dalam pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan Alprinces Moclin (2021), Ari J Rorong (2021), dan Helly F Kolondam (2021) mengatakan bahwa kinerja pegawai ditingkatkan lagi khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat, sehingga apa saja yang dikerjakan sesuai dengan target. Sedangkan menurut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Siti Hajar (2020), Khaidir Ali (2020), dan Agung Saputra (2020) menyatakan bahwa program e-Desa mempunyai potensi untuk memberikan layanan administrasi yang disesuaikan dengan kebutuhan, menjadikannya salah satu inisiatif terbaik untuk mendorong inovasi desa dan mempercepat pertumbuhan daerah.

Saat ini organisasi pemerintah mempunyai peran yang penting dalam administrasi pemerintahan, salah satunya ialah administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa pentingnya administrasi kependudukan tertuang dalam penjelasan umumnya bahwa "Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem, bagi Penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah". Maka susunan yang terkelola yang baik

dan benar serta dikolektifkan melalui suatu tempat penyimpanan serta penjagaan dokumen kependudukan merupakan sebuah hak Penduduk untuk berhak mendapat perlakuan dalam melindungi hal-hal yang berhubungan dengan administrasi (Pasaribu, 2023). Menurut pasal 1 ayat 1 tercurahkan penjelasan bahwa: "Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain". Administrasi kependudukan berperan dalam mengatur data kependudukan seperti proses penciptaan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan pindah, surat nikah, dan juga surat perubahan status kewarganegaraan. Tujuan dari pembuatan administrasi kependudukan tertuang dalam penjabaran amanat Pasal 26 ayat 3 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ialah menciptakan ketertiban administrasi kependudukan dengan terciptanya *Database* kependudukan secara nasional atas keabsahan mengenai dokumen kependudukan yang tercipta (Vinola et al., 2022).

Berbagai kendala dalam penyediaan pelayanan di desa antara lain adanya sarana dan prasarana pelayanan yang tidak memadai, prosedur dan mekanisme pelayanan yang tidak jelas, tidak informatif, tidak ramah, tidak konsisten, dan tidak memadai. Sistem informasi yang digunakan saat ini masih berupa manual, sehingga prosedur pengajuan usulan, surat baru, revisi, atau penghapusan data khususnya penyampaian laporan data penduduk tampaknya menjadi lebih sulit dan memakan waktu yang lebih lama. Tidak

sedikit masyarakat yang menganggap bahwa tata kelola birokrasi itu rumit dan berbelit-belit. Hal ini didasarkan pada fakta yang mereka dapati ketika mengelola administrasi kependudukan. Sementara masyarakat yang berkunjung menginginkan layanan yang efisien, cepat, dan tepat.

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang memiliki tujuan untuk meningkatkan standar layanan yang diberikan kepada masyarakat desa masih jarang digunakan untuk mendukung pemerintah dalam memberikan pelayanannya. Hal ini antara lain disebabkan oleh rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM) yang tidak semua perangkat desa melek teknologi hal tersebut didasari oleh masalah usia dimana pelayan administrasi desa sebagian besar berusia lanjut. Hambatan yang lain berupa interaksi pelayanan yang dilakukan secara langsung sehingga terasa kurang efektif dan membutuhkan waktu yang lama mengindikasikan adanya hambatan ruang dan waktu dalam penyediaan pelayanan publik. Dengan adanya permasalahan tersebut memunculkan masalah baru seperti maraknya praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) yang dilakukan oleh aparatur desa dalam pemberian layanan administrasi.

Di desa Banjarsari Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo sebagai tempat dilaksanakannya kegiatan administrasi kependudukan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang tujuan perangkat desa yakni mengisikan status informasi kelengkapan kependudukan dan mampu mengisi tata kelola data kependudukan secara merata serta tanpa ada kesalahan pengecekan. Strategi yang mampu tercipta ialah memberikan sasaran masyarakat agar mereka bisa dan mau mengurus kelengkapan data

kependudukan di Desa Banjarsari. Akan tetapi kenyataan di lapangan ialah masyarakat enggan mengurus surat kependudukan di balai desa Banjarsari serta kelengkapan data kependudukan di desa Banjarsari kurang tertata secara merata dari pihak perangkat desa Banjarsari. Berdasarkan keterangan dari perangkat desa, kurangnya Sumber Daya Manusia dalam membantu mengunggah data terbaru masih belum ada gerakan sejak Tahun 2019 terakhir. Hal tersebut memicu berbagai permasalahan dimana saat pembagian bantuan dana hibah berupa sembako dari Dinas Pertanian Kabupaten Probolinggo serta beras sembako Badan Urusan Logistik yang data kependudukannya sudah berpindah domisili, atau sudah meninggal dunia masih saja masyarakat yang dapat terus menerus sebanyak dua kali bantuan bahkan lebih dari dua tanpa adanya pembaharuan data kependudukan dari pihak perangkat desa. Maka Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya membawakan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Bina Desa dengan tema Desa Digital yang bertujuan untuk memajukan Sumber Daya Manusia serta memberikan bimbingan dalam meningkatkan pengelolaan data kependudukan di Desa Banjarsari, Kecamatan Sumberasih, Kabupaten Probolinggo.

Berdasarkan pengamatan konflik yang dihadapi di Desa Banjarsari Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo didapati inti permasalahan, yakni tatanan pelayanan administrasi kependudukan yang digunakan di Desa Banjarsari Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo masih bersifat mengikuti dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) atau dari pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan keterangan perangkat desa Banjarsari (2023) untuk merekap pengelolaan data dari pemerintah desa sendiri masih

belum *update* tahun 2023, perangkat desa Banjarsari kesusahan dalam meng-*update* data kependudukan warga, seperti jumlah warga yang meninggal dunia, jumlah warga yang melahirkan, jumlah warga yang berpindah tempat, dan jumlah warga yang menetap. Minimnya Sumber Daya Manusia yang terampil dalam menginput dan memperbaharui data secara tepat dan cepat, dapat dilihat dari data kependudukan yang duplikat serta kurang cocok dalam pemasukan data. Hanya perangkat desa yang berfokus kepada pelayanan serta berhubungan dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang lebih mengerti wawasan seputar administrasi desa secara menyeluruh, sedangkan perangkat desa yang lainnya kurang mengerti perihal pelayanan, hal tersebut dikarenakan banyak perangkat desa yang melakukan aktivitas yang diluar bidang pekerjaan. Tujuan dalam penelitian ini berfokus kepada strategi untuk meningkatkan usaha pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih hidup serta data yang diinputkan *up to date* melalui sarana komputer yang aktual dan efektif, sehingga mampu meringankan beban perangkat desa serta melancarkan pelayanan yang diampun kepada warga Desa Banjarsari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang mengetahui situasi sosial yang diteliti secara menyeluruh. Penelitian deskriptif tidak menguji hipotesis tetapi mendeskripsikan secara sistematis, mencari fakta yang sesuai. Menurut Earl Babbie (2015) pendekatan kualitatif adalah pendekatan untuk penelitian yang menghasilkan data deskriptif; kata-kata atau gambaran visual bukan angka. Rancangan penelitian ini sangat fleksibel,

dan pengambilan data seringkali bersifat holistik, berlangsung dalam situasi alamiah, dan mengandung nuansa kontekstual. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap tentang fenomena atau permasalahan penelitian. Informan yang ditetapkan dalam penelitian ini berjumlah 3 orang yang berasal dari Perangkat Desa Banjarsari yang bertugas di bidang pelayanan administrasi.

Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data primer melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi terhadap pelayanan administrasi yang ada di Desa Banjarsari Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo. Penulis juga melakukan pengumpulan data dalam penelitian ini dengan penelitian literatur terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan strategi pelayanan administrasi di lembaga pemerintahan desa seperti menganalisis artikel jurnal, buku referensi, maupun dalam website online.

Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Data berdasarkan Model Analisis Data Kualitatif Miles Huberman. Langkah-langkah utama yang dilakukan dalam teknik analisis data ini adalah 1. Pengumpulan Data 2. Reduksi Data 3. Display Data 4. Verifikasi Data 5. Hubungan Antara Data (*Connection*) 6. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*) 7. Interpretasi (*Interpretation*) 8. Reporting (*Verbal, Written, Graphic*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menentukan Misi dan Tujuan (*Set Mission and Goals*)

Dalam menentukan misi dan tujuan Desa Banjarsari ternyata mempunyai beberapa bentuk yang direalisasikan menjadi program khusus yang dikeluarkan oleh perangkat desa dalam meningkatkan kesadaran warga desa Banjarsari, dilansir dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan yakni memberikan pengetahuan berupa

sosialisasi juga edukasi. Hal tersebut menyangkut pentingnya kebutuhan sosial masyarakat digalakkan guna meningkatkan kampanye sosial yang berhubungan seputar betapa pentingnya proses pelayanan administrasi kependudukan, pernyataan tersebut diperkuat oleh informan perangkat desa Banjarsari bahwa hal ini dilaksanakan jika ada warga Banjarsari yang belum paham dalam mengurus surat-surat sehingga bimbingan dari perangkat desa dibutuhkan dalam membantu meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Kemudian dari segi edukasi yakni membantu meningkatkan pemahaman di lingkungan pendidikan baik, sekolah atau acara masyarakat, dengan memperkuat pernyataan dari informan perangkat desa Banjarsari untuk bantuan para mahasiswa dan mahasiswi yang memberikan sedikit wawasan dalam melayani masyarakat untuk keperluan surat menyurat kepengurusan di ruang pelayanan setiap hari Senin hingga Jumat dalam metode bergiliran mampu memudahkan pekerjaan perangkat desa untuk merangkap peningkatan wawasan secara merata bagi masyarakat desa Banjarsari.

Kemudian yang kedua yakni penggunaan media sosial, untuk tahapan pelatihan perangkat desa Banjarsari dalam memberikan informasi secara aktif dan cepat melalui sarana aplikasi *Facebook* dengan pengguna akun "Banjarsari Masalah" dan Instagram dengan pengguna akun "banjarsari_maslahah" yang fungsinya sebagai penyimpan informasi juga dokumentasi kegiatan perangkat desa yang dilakukan untuk meningkatkan rasa kekeluargaan, hal tersebut diperkuat pernyataannya oleh informan perangkat desa Banjarsari yakni setiap kegiatan selalu diposting melalui kedua sarana media sosial tersebut guna menambah interaksi seputar pelayanan administrasi kependudukan juga hal

diluar kepentingan tersebut dalam menambah daftar susunan pelaksanaan acara melalui media tersebut. Kemudian yang ketiga yakni pelatihan workshop, dengan mengadakan hal tersebut mampu meningkatkan pemahaman dan peningkatan kinerja bagi perangkat desa Banjarsari. Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan perangkat desa Banjarsari bahwa pelaksanaan pelatihan workshop yang dilaksanakan dari mahasiswa MBKM Bina Desa Banjarsari mampu memberikan penjelasan ulang terkait sosialisasi *sharing sessions* optimalisasi pelayanan administrasi melalui pengelolaan data dan website desa dengan topik pentingnya pengelolaan data guna meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas, dengan pelaksanaan tanggal 30 Oktober 2023 di jam 10 pagi hingga 1 siang berlokasi di ruang aula lantai dua Balai Desa Banjarsari. Selanjutnya ialah penggunaan teknologi informasi, dalam hal ini teknologi informasi lebih dibutuhkan di era saat ini karena pemakaiannya sangat primer untuk kalangan umur yang mampu mengenal, salah satunya mengenai pemahaman informasi pelayanan publik.

Dalam teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan publik harus menyertakan kecanggihannya dalam pemakaian sarana teknologi guna meningkatkan informasi yang berhubungan dengan masyarakat seperti penyediaan umpan balik, informasi seputar identitas instansi, potensi sumber daya manusia yang ada dalam meningkatkan pelayanan publik, dan sebagainya. Dari survei yang dilakukan peneliti melalui wawancara bersama informan perangkat desa Banjarsari, pemakaian teknologi informasi dan komunikasi sudah diterapkan di pelayanan administrasi balai desa Banjarsari secara formal mulai dari pengurusan surat menyurat, kehilangan dokumen vital, perpindahan domisili,

akta kelahiran, dan surat kematian melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dari program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Probolinggo, namun dari pihak masyarakat desa Banjarsari masih belum peduli mengenai pengurusan dokumen vital guna meng-*update* identitas warga desa Banjarsari, salah satunya yakni surat kematian serta kurangnya sumber daya manusia yang memadai dari pihak perangkat desa terkait pengunggahan data terbaru kependudukan desa Banjarsari pada tahun 2023 ini karena pertikaian dalam perjanjian politik mengenai calon kepala desa periode sebelumnya alhasil pengunggahan data kependudukan terbaru diunggah pada tahun 2020.

Lalu yang terakhir adalah partisipasi masyarakat, kepentingan masyarakat sangatlah berlaku bagi penilaian instansi untuk menambah kualitas pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan. Dikarenakan hal tersebut akan menjadi sebuah poin penting untuk kedepannya bagaimana pelaksanaan pelayanan publik mampu terlaksana sesuai harapan masyarakat, begitu pula dengan masyarakatnya juga harus berperan aktif dalam menambah wawasan seputar pelayanan publik dan turut membantu meringankan kinerja instansi melalui ketanggapan pengurusan dokumen vital seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), surat kematian, dan surat pindah domisili. Warga desa Banjarsari dalam hal ini mampu membantu perangkat desa dalam membuat surat terkait hal yang berkaitan dengan dokumen kependudukan, terutama mengenai pembuatan KTP, KK, serta kehilangan surat vital. Hal tersebut kerap sekali antusias warga Banjarsari untuk selalu mengurus melalui balai desa Banjarsari, setelah itu adanya program Keluarga

Berencana (KB) yang mampu meramaikan pelayanan masyarakat dalam meningkatkan wawasan seputar gejala stunting bagi ibu-ibu serta kelompok ibu Perkumpulan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dalam membantu meramaikan partisipasi pelayanan kependudukan tersebut. Lalu adanya peran ibu bidan di kawasan desa Banjarsari guna memperkuat kekerabatan kumpulan ibu bidan guna meramaikan pelayanan kependudukan di balai desa Banjarsari setiap bulan Agustus pertahun.

Menilai Lingkungan (*Assess the Environment*)

Desa Banjarsari berlokasi di Kecamatan Sumberasih, Kabupaten Probolinggo, Provinsi Jawa Timur. Desa Banjarsari memiliki luas wilayah mencapai 518 hektar dengan jumlah penduduk sebanyak 8.235 jiwa yang terdiri dari 4.137 perempuan dan 4.098 laki - laki. Batas - batas wilayah dari Desa Banjarsari yaitu sebelah barat berbatasan dengan Desa Bayeman dan sebelah timur berbatasan dengan Desa Lemah Kembar, sebelah utara berbatasan dengan Selat Madura, dan sebelah selatan berbatasan dengan Desa Ambulu dan Desa Tongas.

Secara Administrasi, pusat Administrasi Pemerintahan Desa Banjarsari terletak di Dusun Blobo dan juga berdekatan dengan jalur Pantura Pasuruan - Probolinggo. Desa Banjarsari memiliki 5 Dusun yaitu Dusun Brak, Dusun Beji, Dusun Banjar Utara, Dusun Banjar Selatan, dan Blobo dengan rincian penduduk yakni Dusun Brak terdiri dari 636 Laki - Laki dan 645 Perempuan, Dusun Beji 582 Laki - Laki dan 611 Perempuan, Dusun Banjar Utara 563 Laki - Laki dan 534 Perempuan, Dusun Banjar Selatan 983 Laki - Laki dan 985 Perempuan, Dusun Blobo 1334 Laki - Laki dan 1362 Perempuan. Jumlah KK di Desa Banjarsari sebanyak 2.616 KK yang tersebar di Dusun Brak sejumlah 416 KK,

Dusun Beji 378 KK, Dusun Banjar Utara 345 KK, Dusun Banjar Selatan 625 KK, dan Dusun Blobo 847 KK. Desa Banjarsari memiliki cukup sarana dan prasarana mulai dari sarana pemerintahan, kesehatan, keagamaan, dan pusat budaya. Dengan terpusatnya fasilitas sarana dan prasarana kegiatan desa, Selain digunakan untuk kegiatan Kepemerintahan, Balai Desa Banjarsari juga digunakan untuk kegiatan - kegiatan di bidang Kesehatan dan Pendidikan. Hal itu dapat dilihat dengan adanya bangunan yang digunakan untuk Polindes, Rumah Kampung KB, dan Taman Kanak - Kanak. Dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan desa, terdapat 14 perangkat desa yang menjalankan kegiatan Pemerintahan desa yang terbagi ke dalam susunan hierarki pemerintah desa. Desa Banjarsari memiliki lembaga - lembaga seperti Babinsa, Bhabinkamtibmas, BUMDes, BPD.

Dari segi Geografis Desa Banjarsari didominasi oleh wilayah pertanian dan mencakup pesisir pantai utara sehingga mata pencaharian utama di Desa Banjarsari adalah petani, buruh tani, dan nelayan. Dengan kondisi geografis tersebut, Desa Banjarsari memiliki potensi sumber daya yang cukup baik apalagi Desa Banjarsari juga merupakan desa Agraris dengan beraneka ragam hasil pertanian seperti jagung, padi, pisang, anggur, mangga, tebu, dll. Hal tersebut berdampak pada sektor ekonomi dimana masyarakat Desa Banjarsari selain memiliki profesi sebagai petani dan nelayan juga memiliki profesi di bidang Pembuatan Kapal, Pembuatan Pakan Ikan, Tambak Lele, Pembuatan Tahu, Pembuatan Batu Bata. Kondisi geografis Desa Banjarsari memiliki potensi yang dapat dimanfaatkan sebagai pengembangan desa wisata sebagai penambah pendapatan desa.

Mengukur Kapabilitas dari Organisasi (Appraise Company Capability)

Dalam meningkatkan infrastruktur desa secara berkelanjutan, tentu saja mempunyai perencanaan yang matang dalam mengukur kemampuan organisasi dan sesuai dengan kaidah keperluan masyarakat khususnya bagian pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah daerah pasti bertindak lebih lanjut mengenai keberlangsungan infrastruktur pelayanan publik yang akan dilakukan khususnya di desa Banjarsari guna memperlancar harapan mas hast yang diinginkan dalam kemajuan pelayanan administrasi kependudukan, dengan pernyataan dari salah satu informan perangkat desa Banjarsari dalam meningkatkan infrastruktur desa dari segi pelayanan, tentunya memiliki sebuah perencanaan yang telah *ditemukan* secara bersama-sama dengan perangkat desa serta bapak inggi dan bapak carik desa Banjarsari. Terkait rencana strategis yang terlaksana mampu memberikan tahapan secara berkelanjutan untuk kedepannya bakal apa saja yang akan dikerjakan dalam projek tahunan, jangka lima tahun, serta jangka panjang dengan beragam pelaksanaan program kerja, salah satunya yakni pemberian bimbingan mengenai teknologi informasi kepada pemuda karang taruna di desa Banjarsari sebagai bentuk contoh dalam membantu pekerjaan perangkat desa juga memenuhi harapan masyarakat desa Banjarsari. Kemudian mengadakan kerjasama bersama pihak swasta sekitaran desa Banjarsari yang gunanya untuk menerima bala bantuan dalam meningkatkan interaksi sosial mengenai kemajuan desa Banjarsari dari segi teknologi informasi, lalu adanya indikator kinerja yang bisa membantu perangkat desa Banjarsari berguna untuk meningkatkan kedisiplinan perangkat desa sesuai peran dan tugas

masing-masing dan bapak inggi desa Banjarsari mampu memberikan sebuah penghargaan bagi perangkat desa yang telah berdedikasi tinggi dalam melayani masyarakat secara baik, dan meluangkan waktu untuk meningkatkan keterampilan individu. Setelah itu, dari segi jadwal implementasi perangkat desa bisa melaksanakan tugas di luar balai desa dengan tujuan menilai keperluan desa sebelah dan memperhatikan hal-hal apa saja yang perangkat desa berikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di desa sebelah.

Yang kedua yakni pendanaan berkelanjutan, terkait perencanaan pasti membutuhkan sebuah dana dalam melengkapi aktivitas tersebut agar berjalan dengan lurus. Dana tersebut tidak semena-mena diberikan dalam ketentuan uang yang diminta, melainkan dana tersebut harus sesuai perencanaan yang ditentukan dan ditetapkan oleh pemerintah desa, salah satunya di desa Banjarsari. Informan perangkat desa Banjarsari memberikan informasi terkait dana yang digunakan dalam bulan Oktober 2023 yaitu perbaikan jalan kampung Dusun Banjar Utara dekat pondok pesantren Sirojul Ulum hingga perbatasan dusun desa sebelah, bersama bapak inggi Abdul Wakhid, bapak carik Asyhari, serta warga desa Banjarsari dusun Banjar Utara guna melancarkan perjalanan warga desa Banjarsari yang sebelumnya jalannya berlubang, kini menjadi lancar nyaman serta mulus jalannya. Setelah itu dana sisanya digunakan dalam melancarkan pelaksanaan workshop keluarga berencana terkait pelayanan masyarakat berupa pencegahan stunting di balai Desa Banjarsari dengan tujuan menambah wawasan seputar perhatian orang tua terhadap anaknya, kemudian dibuat sebagai penerangan jalan guna memberikan kenyamanan pengendara di desa Banjarsari dalam melihat jalan di malam hari serta membantu aktivitas

warga desa Banjarsari. Dana Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Probolinggo khusus untuk desa Banjarsari cukup digunakan sesuai kebutuhan perangkat desa bersama organisasi desa Banjarsari dalam membantu meningkatkan infrastruktur desa. Setelah itu informan menyebutkan keterlibatan pihak terkait juga sebagai nilai *plus* dari perangkat desa Banjarsari, dikarenakan koneksi dengan pihak swasta tentu sudah dipertimbangkan bersama perangkat desa Banjarsari dalam pencarian sponsor, salah satunya dalam meningkatkan hubungan untuk membuat acara Maulid Nabi yang tengah diadakan pada hari Sabtu, 7 Oktober 2023 dengan tambahan properti serta dana dalam mensukseskan acara tersebut yang bertepatan di lapangan Blobo, Dusun Banjar Utara, Desa Banjarsari, Kabupaten Probolinggo. Keterlibatan Barisan Serbaguna (Banser) Desa Banjarsari, Pemuda Karang Taruna Desa Banjarsari, bersama Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) Desa Banjarsari, juga Bintara Pembina Desa (Babinsa) desa Banjarsari dan perangkat desa Banjarsari bersama mahasiswa MBKM Bina Desa Banjarsari selaku koordinator acara terlaksananya Maulid Nabi Akbar. Setelah itu membuat evaluasi rutin menjadi lebih diperkuat, dan lebih menilai kepada keterampilan sikap pekerjaan setiap perangkat desa Banjarsari. Informan perangkat desa Banjarsari meyakini hal ini mampu menilai kegiatan tersendiri dalam meningkatkan keterampilan seperti halnya di kegiatan *sharing session* pengelolaan data dalam menilai kinerja pelayanan administrasi kependudukan di balai desa Banjarsari serta kegiatan *website* desa dalam memberikan bimbingan serta melihat sejauh mana perangkat desa memahami sistem laman web desa dalam memberikan pelayanan serta menyediakan informasi yang terbuka dan mudah diakses oleh

masyarakat Banjarsari. Setelah itu pemberdayaan masyarakat lebih dibutuhkan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan.

Hal ini diperkuat gagasannya dari informan perangkat desa Banjarsari mengenai pemberian materi dalam memperkuat pemahaman pentingnya usaha yang dilakukan dalam program strategi marketing dan perizinan usaha bagi pelaku usaha dengan membantu melancarkan usaha dan perangkat desa turut bangga atas pelaksanaan program yang dilaksanakan dari mahasiswa MBKM Bina Desa Banjarsari. Setelah itu adanya adopsi teknologi baru menjadikan perubahan sinkronisasi kinerja perangkat desa sebagai perubahan sarana yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa Banjarsari, informan perangkat desa Banjarsari menjelaskan salah satunya mengenai teknologi dalam menggunakan laman web yang difasilitasi dari kampus Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur dari mahasiswa MBKM Bina Desa Banjarsari serta penggunaan SIAK dari Dukcapil Kabupaten Probolinggo gunanya sebagai *meninput* data kependudukan yang akan dikirimkan kepada pemerintah daerah yang tujuannya sebagai rekapan serta kepengurusan hal tambahan terkait dokumen vital kemudian adanya pembinaan website bersama mahasiswa MBKM Bina Desa untuk mengajari tentang penggunaan website dari SDM perangkat desa yang belum paham tentang teknologi tersebut menjadi lebih paham dalam mempraktekkan penggunaan website desa Banjarsari yang tujuannya sebagai pentingnya dan pemahaman terkait penggunaan teknologi secara optimal. Setelah itu pentingnya komitmen dari pemerintah desa turut sebagai bentuk perhatian kepada masyarakat desa Banjarsari bahwasannya perencanaan jangka

panjang sebagai proses pelaksanaan dari efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut dikuatkan pernyataannya dari informan perangkat desa Banjarsari dalam pantauan perangkat desa bisa memberikan kontribusi berupa semangat ide masukan dari bapak carik untuk turut meramaikan balai desa dalam urusan yang berhubungan dengan pelayanan, kemudian adanya semangat tambahan dari mahasiswa MBKM Bina Desa.

Menyusun Strategi (*Craft The Strategy*)

Berbagai langkah strategis yang dapat diambil sebagai upaya kolaborasi antara pemerintah desa dan pihak terkait lainnya untuk mencapai peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Banjarsari antara lain yaitu : pertama, upaya kolaborasi antara pemerintah desa dan pihak terkait lainnya untuk mencapai peningkatan pelayanan administrasi kependudukan harus dilakukan dengan koordinasi dan komunikasi yang baik dengan pihak yang bersangkutan. Dalam hal ini pemerintah desa harus dapat menjalin hubungan yang baik dengan berbagai pihak terkait seperti kantor kecamatan, dinas kependudukan dan berbagai instansi lainnya yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Yang kedua, untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Banjarsari maka perlu dilakukan pelatihan dan peningkatan kapasitas. Pelatihan tersebut dapat berupa penyelenggaraan pelatihan untuk petugas administrasi desa untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam berbagai hal yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Dalam pelatihan tersebut diperlukan kolaborasi dengan pihak terkait untuk menyediakan sumber daya dan pelatihan. Ketiga, dengan pemanfaatan teknologi

informasi. Penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi kependudukan ini mencakup penggunaan sistem informasi kependudukan terintegrasi dan aplikasi berbasis teknologi. dalam hal ini diperlukan kerjasama dengan pihak swasta atau lembaga riset untuk mengembangkan solusi teknologi yang sesuai dengan kebutuhan desa. Keempat, dengan mengadakan kampanye dan sosialisasi. Kampanye sosialisasi dalam hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendaftaran dan pemutakhiran data kependudukan. Diperlukan keterlibatan antara tokoh masyarakat, pemuda, dan organisasi lokal dalam kampanye tersebut. Kelima, monitoring dan evaluasi bersama. Tujuan dari sistem monitoring dan evaluasi untuk mengukur kinerja pelayanan administrasi kependudukan secara berkala. Selain itu juga perlu diadakannya pertemuan rutin antara pemerintah desa dan pihak terkait untuk mengevaluasi hasil dan mencari cara untuk perbaikan. Keenam, partisipasi masyarakat. upaya untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses administrasi kependudukan, seperti melalui pertemuan desa atau forum partisipatif dan juga melibatkan warga dalam pengumpulan data, verifikasi, dan pemutakhiran informasi kependudukan. Yang terakhir yaitu dengan pendekatan terpadu. Mengadopsi pendekatan terpadu dengan pihak terkait, termasuk organisasi non-pemerintah dan lembaga donor, untuk mendukung program-program peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.

Berbagai cara pemerintah desa untuk melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengembangan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan keadaan dan karakteristik khusus Desa Banjarsari antara lain

adalah: yang pertama dengan melaksanakan administrasi desa. Dalam hal ini pemerintah desa dapat secara rutin mengadakan musyawarah desa sebagai forum partisipasi aktif masyarakat. Dalam musyawarah tersebut, pelayanan administrasi kependudukan bisa menjadi agenda penting, di mana masyarakat dapat memberikan masukan, saran, dan kritik terkait pelayanan tersebut. Kedua, untuk melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengembangan pelayanan administrasi kependudukan yaitu dengan penggunaan media sosial dan teknologi. salah satu contohnya adalah dengan membuka saluran komunikasi melalui media sosial atau platform digital yang dapat diakses masyarakat Desa Banjarsari. Seperti contoh banjarsari yang memiliki akun *facebook* yang dapat digunakan sebagai media untuk komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah desa, dengan begitu masyarakat dapat memberikan umpan balik, pertanyaan, atau keluhan melalui platform ini, sehingga pemerintah desa dapat merespons dan berinteraksi secara langsung. Ketiga, dengan membangun pusat informasi desa. Dalam hal ini pusat informasi desa sebagai tempat yang mudah diakses oleh masyarakat dan sebagai penyedia informasi tentang pelayanan administrasi kependudukan, termasuk prosedur, dokumen yang diperlukan, dan perubahan terbaru. Keempat, dengan melibatkan masyarakat secara aktif dalam perencanaan. dalam hal ini berbagai proses perencanaan terutama yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan harus melibatkan masyarakat. Dengan mengadakan diskusi terbuka dan pertemuan dengan warga dapat diadakan untuk menentukan kebutuhan dan harapan masyarakat terkait pelayanan kependudukan. Kelima, dengan pendekatan *door to door*. Dalam hal ini petugas pemerintah desa dapat

melakukan kunjungan *door to door* untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kesempatan ini dapat digunakan untuk menjelaskan pelayanan administrasi kependudukan, mendengarkan masukan, dan memberikan bantuan jika diperlukan. Keenam, dengan mengadakan program edukasi untuk masyarakat terkait pentingnya pelayanan administrasi kependudukan. Edukasi dapat berupa kampanye penyuluhan yang dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang proses administratif dan hak-hak mereka. Terakhir, dengan pengembangan aplikasi atau portal khusus desa. Membangun aplikasi atau portal khusus Desa Banjarsari dapat berupa dengan *website* desa dimana dengan *website* tersebut dapat memudahkan masyarakat mengakses berbagai informasi mengenai pelayanan desa maupun lainnya dan dapat memberikan umpan balik secara online.

Dengan besarnya peran masyarakat dalam ikut mensukseskan tercapainya strategi yang akan dilaksanakan, Pemerintah Desa Banjarsari melakukan beberapa bentuk strategi yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menunjang tercapainya peningkatan pelayanan administrasi di Desa Banjarsari. Pemerintah mengadakan program-program seperti Sosialisasi dan Edukasi secara berkala untuk memberikan informasi tentang pentingnya pelayanan administrasi kependudukan khususnya melalui sistem digital, bentuk dari sosialisasi tersebut dilaksanakan berupa kegiatan edukasi di sekolah-sekolah atau kegiatan kemasyarakatan lainnya seperti musdes, pengajian agama, pesta rakyat, dengan menyisipkan beberapa materi yang berkaitan. Selalu aktif dan sesering mungkin menggunakan media sosial desa untuk menyampaikan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan, selain itu juga dapat

membuat konten-konten edukatif dan informatif yang mudah dipahami oleh masyarakat. Mengadakan pelatihan dan workshop kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas dan mampu mengikuti perubahan zaman, sehingga dapat membantu Pemerintah Desa dalam mencapai target strateginya. Dengan beberapa program tersebut Pemerintah Desa Banjarsari mampu memberikan pemahaman dan juga meningkatkan kesadaran serta ketertarikan masyarakat desa dalam membantu mensukseskan program-program yang digagas oleh pemerintah desa khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Integrasi teknologi dan komunikasi oleh Pemerintah Desa dapat memainkan peran kunci dalam memperbaiki sistem administrasi kependudukan di suatu wilayah desa, begitupun dengan apa yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Banjarsari. Langkah Pemerintah Desa Banjarsari dalam mengintegrasikan peran teknologi dan komunikasi dalam strateginya untuk memperbaiki sistem administrasi kependudukan dilaksanakan melalui beberapa langkah yang telah dirumuskan yakni dengan Melakukan pendataan penduduk melalui pemanfaatan sistem informasi, dengan begitu proses Pemerintah Desa Banjarsari dalam mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data penduduk dapat dilaksanakan secara efisien, pendataan tersebut meliputi informasi identitas, alamat, dan pekerjaan. Pemerintah Desa Banjarsari juga telah menganjurkan bagi masyarakat untuk menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) guna memudahkan masyarakat dalam memperbarui informasi kependudukan pribadi mereka. Penggunaan layanan administrasi kependudukan secara online seperti yang telah

diimplementasikan oleh Pemerintah Desa Banjarsari yakni SIAK yang telah terintegrasi dengan Dukcapil, anjuran kepada masyarakat untuk menggunakan aplikasi IKD, serta adanya *Website* Desa, memberikan warna baru bagi Desa Banjarsari dalam memberikan pelayanan administrasinya, maka dari itu kebutuhan masyarakat Desa Banjarsari dalam mengurus keperluan seperti pembuatan kartu keluarga, KTP, dan surat-surat administratif lainnya menjadi cepat dan lebih mudah. Pemerintah Desa Banjarsari telah mulai melaksanakan beberapa perubahan infrastruktur guna menunjang peningkatan pelayanan administrasi.

Perubahan pembangunan tersebut juga menjadi salah satu faktor dalam tercapainya strategi yang telah dirumuskan oleh Pemerintah Desa Banjarsari, pengadaan fasilitas internet di ruang pelayanan administrasi merupakan langkah awal yang dilakukan dalam mengikuti perubahan zaman dan demi memberikan pelayanan digital yang efisien kepada masyarakat luas, selain itu juga diberikannya pelatihan bagi perangkat Pemerintah Desa Banjarsari untuk meningkatkan kualitas perangkat desa dan juga agar dapat mengoperasikan teknologi digital dengan baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain memberikan pelatihan kepada para perangkat desa, masyarakat Desa Banjarsari juga masuk dalam salah satu syarat tercapainya strategi yang akan dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Banjarsari, masyarakat juga perlu diberikan pelatihan dan juga pemahaman terkait bagaimana cara menggunakan dan melakukan kepengurusan data kependudukan melalui sistem digital tersebut, karena jika masyarakat belum memahami dan belum mengetahui cara penggunaannya strategi tersebut tidak dapat dikatakan terimplementasi dengan sempurna.

Dengan penggunaan sistem pelayanan yang baru melalui media digital, Pemerintah Desa Banjarsari juga akan melakukan langkah monitoring dan juga evaluasi sistem untuk mengetahui apakah pelaksanaannya berjalan sesuai rencana atau tidak, dengan begitu efisiensi dan efektivitas penggunaan sistem digital dalam meningkatkan pelayanan administrasi Desa Banjarsari akan tercapai dan memberikan manfaat kepada masyarakat.

Mengimplementasikan Strategi (*Implement The Strategy*)

Pemerintahan Desa Banjarsari memiliki beberapa cara dalam mengimplementasikan strategi guna meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, beberapa cara yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Banjarsari dalam meningkatkan pelayanan administrasinya adalah (1) Penggunaan Teknologi Informasi, seperti yang kita tahu bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi skala desa akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi pemerintahan desa maupun bagi masyarakat. Pemerintahan Desa Banjarsari memanfaatkan teknologi informasi guna mengotomatisasi proses pelayanan administrasi kependudukan seperti halnya pendataan penduduk, pencatatan kelahiran dan kematian, serta penerbitan dokumen administrasi. Dengan otomatisnya proses pengurusan administrasi tersebut, pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Banjarsari kepada masyarakat menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan dari informan yang menjelaskan bahwa sebelum digunakannya penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan, proses pengurusan data kependudukan berjalan tidak begitu cepat dan mengharuskan masyarakat untuk datang

ke Balai Desa untuk mengetahui dokumen-dokumen apa yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kependudukan seperti dalam mengurus akta kematian, pembuatan ktp, dan lainnya. Salah satu fasilitas teknologi yang digunakan oleh perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi ini adalah SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), fasilitas ini merupakan sebuah fasilitas yang sudah terintegrasi dengan pusat yakni Dukcapil Kabupaten Probolinggo sehingga proses pelayanan administrasi kependudukan akan melewati satu pintu dan akan mempermudah bagi pemerintahan desa jika memerlukan ataupun melaporkan terkait data kependudukan. (2) Pelatihan dan Pengembangan SDM, dengan adanya inovasi dalam proses pelayanan administrasi desa yang berbasis digital tentu saja harus dibarengi juga dengan kemampuan sumber daya manusia yang mampu mengelola dan mengoperasikan penggunaan teknologi tersebut agar dapat digunakan sesuai tujuan dan berjalan secara efektif sehingga dapat memberikan dampak positif bagi pemerintahan desa. Maka dari itu salah satu bentuk implementasi strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Banjarsari adalah dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf administrasi desa melalui pelatihan dan pengembangan dengan tujuan untuk dapat membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam penanganan dokumen kependudukan. Beberapa program yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Banjarsari dalam meningkatkan kualitas SDM perangkat desa ialah melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan dengan berkolaborasi bersama beberapa mitra seperti Mahasiswa KKN, Pihak Kecamatan, maupun pihak dari luar Desa Banjarsari. Salah satu contoh program yang dikatakan oleh informan adalah adanya pelatihan Pengelolaan Website Desa dan juga Program *Sharing Session*

yang diadakan dengan berkolaborasi dengan Mahasiswa MBKM Bina Desa dalam membantu memberikan pemahaman terkait pengelolaan data melalui konsep diskusi terbuka.

(3) Peningkatan Infrastruktur Fisik, dalam menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi Pemerintah Desa melaksanakan strategi dengan memperbarui atau meningkatkan infrastruktur fisik seperti pembaruan kantor desa atau balai desa untuk tujuan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Namun berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan, peningkatan infrastruktur fisik tersebut belum sepenuhnya diimplementasikan dalam konteks menunjang pelayanan administrasi kependudukan, hal tersebut kemungkinan akibat dari adanya prioritas pembangunan yang telah direncanakan oleh Pemerintahan Desa Banjarsari sehingga pembangunan yang diprioritaskan terlebih dahulu ialah pemerataan pembangunan dalam menunjang pemerataan pembangunan desa. Meskipun pembangunan fisik kantor desa masih belum diimplementasikan, tetapi pengadaan fasilitas-fasilitas penunjang digitalisasi pelayanan sudah diimplementasikan, seperti halnya pengadaan fasilitas penunjang koneksi internet yakni WiFi Balai Desa Banjarsari. Dengan adanya koneksi internet yang cepat, Pemerintah Desa Banjarsari dapat melaksanakan pelayanan secara digital dengan baik dan cepat. (4) Sosialisasi dan Partisipasi Masyarakat, merupakan salah satu bentuk dari implementasi demokrasi yang ada dalam tubuh Pemerintahan Desa Banjarsari. Dengan melibatkan adanya masyarakat dalam meningkatkan pelayanan administrasi membuat terjaganya integritas dan transparansi Pemerintah Desa Banjarsari dalam

memberikan pelayanan ataupun informasi terkait desa, masyarakat juga akan semakin sadar akan pentingnya pendaftaran dan pemeliharaan dokumen. Adanya kerjasama antara Pemerintah Desa dengan masyarakat dalam strategi meningkatkan pelayanan administrasi akan membuat tercapainya tujuan-tujuan yang memberikan manfaat bagi semua elemen khususnya bagi Masyarakat Desa Banjarsari. Bentuk dari adanya partisipasi masyarakat dalam membantu meningkatkan pelayanan administrasi adalah adanya kerjasama dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat melalui adanya langkah dalam menekan tingginya angka stunting yang menjadi salah satu permasalahan di Desa Banjarsari, selain itu dapat dilihat juga dari adanya paguyuban atau komunitas masyarakat yang salah satu tujuannya adalah membantu Pemerintah Desa dalam hal memberikan informasi terkait pelaporan kependudukan bagi para warga yang masih gagap terhadap teknologi, hal itu sangat penting sekali dikarenakan penguasaan teknologi informasi di Desa Banjarsari masih belum merata.

(5) Kerjasama Antar Instansi: strategi ini merupakan salah satu strategi yang memiliki dampak yang sangat besar bagi Pemerintah Desa dalam menciptakan sesuatu yang baru dalam pelaksanaannya dalam konteks ini yakni peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik. Pemerintah Desa dapat bekerja sama dengan instansi terkait, beberapa mitra yang dapat berkolaborasi adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat dengan tujuan untuk memastikan pertukaran informasi yang efektif dan kolaborasi yang baik dalam hal administrasi kependudukan. Dengan adanya kerjasama tersebut tentu saja akan memberikan manfaat yang sangat banyak khususnya untuk kepentingan kemajuan dan kesejahteraan

masyarakat. Banyak program-program dan kegiatan yang akan dilaksanakan sebagai bentuk dari langkah Pemerintah Desa untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, integrasi sistem digital dalam pelayanan akan semakin mudah diterapkan dengan diimbangi adanya peningkatan kualitas SDM untuk dapat mengikuti perubahan sistem pelayanan yang awalnya dilakukan secara manual menjadi sebuah sistem pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital. Selain melakukan dengan instansi pemerintahan, kolaborasi juga dapat dilakukan dengan menggaet instansi dari pihak swasta, dengan begitu pandangan mengenai bagaimana melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat akan didapat dari sudut pandang swasta sehingga dapat dijadikan sebagai pembanding. Berdasarkan dari data yang diperoleh, Pemerintah Desa Banjarsari dalam meningkatkan pelayanan administrasinya telah melakukan beberapa langkah kerja sama salah satunya yang dapat dilihat adalah kerjasama dengan pihak dukcapil dan juga bkkn dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Mengevaluasi dan Mengendalikan Strategi (*Evaluate and Control the Strategy*)

Pemerintah desa Banjarsari ternyata mempunyai sebuah wadah yang menyangkut umpan balik masyarakat dalam melayani pelayanan administrasi kependudukan demi meningkatkan kesigapan serta profesionalitas kinerja perangkat desa Banjarsari, berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, berbagai cara yang mawadahi umpan balik masyarakat desa Banjarsari diantaranya: (1) musyawarah desa, hal ini menjadi inti terpenting bagi sebuah desa yang tujuannya untuk mengevaluasi hasil kinerja perangkat desa selama setahun dan dilaksanakan pada setiap bulan September pertahun. Menurut

salah satu informan dari perangkat desa menyatakan masyarakat desa turut andil dalam mengikuti musyawarah desa yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan; (2) survei kepuasan masyarakat, hal ini bertujuan dalam penilaian masyarakat terhadap kinerja perangkat desa sejauh mana keterampilan perangkat desa mampu melayani masyarakat desa Banjarsari dalam hal administrasi kependudukan; (3) sarana komunikasi, masyarakat desa Banjarsari mampu mengungkapkan keluhan serta pengaduan dalam kepengurusan surat dokumen penting kepada perangkat desa Banjarsari yang bisa memberikan umpan balik terkait kinerja perangkat desa dalam administrasi kependudukan; (4) media sosial dan teknologi, tidak kalah pentingnya perangkat desa Banjarsari mempunyai sarana media sosial yang bisa memberikan kemudahan masyarakat desa Banjarsari dalam mengakses informasi yakni melalui aplikasi *Facebook* dengan pengguna akunnya "Banjarsari Masalah" yang menyimpan beragam dokumentasi perangkat desa Banjarsari serta informasi seputar desa Banjarsari, setelah itu penggunaan teknologi di ruang pelayanan Balai Desa Banjarsari sudah menggunakan laptop, alat print, fasilitas *Wireless Fidelity (WiFi)*, televisi *android*, *sound system*, serta *Air Conditioner* yang bisa memberikan kenyamanan serta keamanan masyarakat desa Banjarsari dalam menunggu antrian pelayanan administrasi kependudukan. Dan desa Banjarsari memiliki laman web yang menyediakan beragam pilihan menu seputar potensi desa Banjarsari, profil desa Banjarsari, informasi pelayanan masyarakat, album desa, persentase desa (luas wilayah desa sejumlah 518 hektar, jumlah penduduk sejumlah 8235, serta Anggaran Pendapatan Belanja Daerah sejumlah 2 miliar rupiah), profil ketua dan sekretaris desa Banjarsari, kabar

desa, serta tautan menuju sosial media Desa Banjarsari; (5) audiensi publik, perangkat desa mampu memberikan kesempatan kepada masyarakat desa Banjarsari dalam mengungkapkan aspirasi yang dimiliki dari masyarakat desa Banjarsari yang tujuannya untuk menerima masukan juga umpan balik.

Menurut salah satu informan dari perangkat desa menyatakan pentingnya hal ini dilakukan agar keluhan kesah yang dikeluarkan dari masyarakat desa Banjarsari bisa menjadikan perangkat desa sebagai masukan dan bisa dikerjakan sesuai kemampuan khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan; dan yang terakhir (6) pusat informasi desa, informasi tentunya sangat dibutuhkan dalam meningkatkan pengetahuan seputar berita khususnya di desa Banjarsari. Hal ini dibuktikan dengan adanya sarana yang bisa dilihat oleh masyarakat desa Banjarsari secara luas melalui papan pengumuman desa. Dilansir salah satu informan dari perangkat desa menyatakan tidak hanya papan pengumuman saja yang akan ditempatkan, tetapi ada sarana teknologi yang bisa masyarakat desa akses dengan mudah melalui laman web desa Banjarsari yang dikelola sebelumnya oleh Kampus Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Surabaya bersama MBKM Bina Desa Banjarsari kini dipindah alihkan kepada perangkat desa Banjarsari dalam meningkatkan kualitas laman web khusus informasi terlengkap dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi di era sekarang ini.

Jika dilihat dari apakah adanya perubahan sebelum dan sesudah pelaksanaan strategi tersebut, tentu saja pengimplementasian strategi tersebut membawa beberapa perubahan di tubuh Pemerintahan Desa Banjarsari namun perubahan tersebut belum tentu sepenuhnya membawa perubahan

dengan dampak yang baik. Dalam kasus strategi yang diimplementasikan oleh Pemerintahan Desa Banjarsari, strategi pelayanan administrasi telah membawa dampak positif terhadap efisiensi dan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Banjarsari. Berdasarkan data yang diperoleh dari informan, perubahan yang terjadi pada proses pelayanan administrasi Desa Banjarsari adalah adanya peningkatan efisiensi, dengan diterapkannya strategi pelayanan administrasi berbasis digital tersebut dapat meningkatkan efisiensi proses administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, kartu keluarga, serta layanan administrasi lainnya sehingga pelayanan administrasi tersebut akan berjalan secara otomatis sehingga dapat mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan. Aksesibilitas yang lebih baik, penerapan strategi tersebut tentu saja akan memudahkan masyarakat desa untuk mengakses layanan administrasi. Bentuk dari kemudahan tersebut dilakukan dengan pembukaan pusat layanan yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat, penggunaan teknologi untuk layanan jarak jauh, dan peningkatan ketersediaan informasi terkait pelayanan administrasi. Peningkatan Kualitas Pelayanan, setelah strategi terimplementasi telah membuat kualitas layanan semakin meningkat dari pada sebelumnya sehingga keperluan-keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat desa dapat terpenuhi secara cepat dan mudah daripada sebelumnya. Masyarakat menjadi lebih aktif dalam berpartisipasi, dengan adanya perubahan yang dilakukan pada tubuh pelayanan administrasi Desa Banjarsari membuat masyarakat menjadi semakin aktif dalam berpartisipasi dengan sesuatu yang berhubungan dengan desa, hal tersebut dikarenakan oleh mudahnya bagi masyarakat dalam mengakses segala bentuk informasi ataupun layanan

yang diberikan oleh pemerintah desa. Seperti contoh adanya fasilitas layanan informasi desa berupa Website Desa yang salah satu tujuannya yakni memberikan wadah bagi masyarakat untuk lebih berpartisipasi lagi daripada sebelumnya.

SIMPULAN

Berbagai strategi yang dapat diimplementasikan oleh pemerintah Desa Banjarsari sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Banjarsari Kabupaten Probolinggo antara lain adalah : 1) Penggunaan Teknologi Informasi, dimana pemerintah desa dapat menggunakan teknologi informasi untuk mengotomatisasi proses administrasi kependudukan, seperti pendataan penduduk, pencatatan kelahiran dan kematian, serta penerbitan dokumen administrasi. 2) Pelatihan dan Pengembangan SDM untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf administrasi desa melalui pelatihan dan pengembangan dapat membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam penanganan dokumen kependudukan. 3) Peningkatan Infrastruktur Fisik, dalam hal ini pemerintah desa dapat memperbaiki atau meningkatkan infrastruktur fisik, seperti kantor desa atau balai desa, untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan mendukung pelayanan administrasi kependudukan. 4) Sosialisasi dan Partisipasi Masyarakat, dengan melibatkan masyarakat dalam proses administrasi kependudukan dapat membantu meningkatkan kesadaran mereka akan pentingnya pendaftaran dan pemeliharaan dokumen kependudukan. 5) Kerjasama Antar instansi, pemerintah desa dapat bekerja sama dengan instansi terkait, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat, untuk memastikan pertukaran informasi yang efektif dan kolaborasi yang baik dalam hal administrasi

kependudukan. Berdasarkan teori manajemen strategi, proses pengimplementasian strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Banjarsari dapat dikatakan terimplementasi namun belum sempurna dengan ditandai dengan beberapa program yang belum terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Y. (n.d.). *Sistem Pelayanan Administrasi*.

Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614. <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891>

Alprinces Moclin, Ari J Rorong, H. F. K. (2021). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi COVID-19 Di Kantor Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(111), 107-115.

Christiani, C. (2020). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kasus Di Kelurahan Tempelan Kecamatan Bloro Kabupaten Bloro). *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 17(2), 123. <https://doi.org/10.56444/mia.v17i2.1783>

Darabad, B. (2017). NEW GOVERNING PRINCIPLES OF PUBLIC LAW IN RESPECT OF PUBLIC SERVICES. *European journal of social sciences*. <https://doi.org/10.46827/EJSS.V0I0.169>.

Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17-32. <https://doi.org/10.31113/jia.v16i1.202>

Mirea, M. (2016). PUBLIC SERVICE, SEEN FROM THE POINT OF VIEW OF THE CITIZEN, ITS MAIN BENEFICIARY. *Economy & Business Journal*, 10, 588-606.

Mohi, W. K., & Botutihe, N. (2020). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan

Pelayanan pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(2), 115.
<https://doi.org/10.31314/pjia.9.2.115-124.2020>

Pasaribu, N. T. (2023). Tata Kelola Pemerintahan Desa. *Ciricle Archive*, 1(1), 1-12.

Perdana, H. (2019). Pelayanan administrasi di desa wanasari kecamatan muara wahau kabupaten kutai timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 1325-1336.

Pongantung, M. C., Dengo, S., & Mambo, R. (2021). Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103), 76-86.

Sofyani, H., Ali, U., & Septiari, D. (2020). Implementasi Prinsip-Prinsip Tata Kelola yang Baik dan Perannya terhadap Kinerja di Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). *JIA (Jurnal Ilmiah ...)*, 5(2), 325-359.

Sugiman, S. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82-95.
<https://doi.org/10.37893/jbh.v7i1.16>

Undaan, K. (2014). Kapasitas Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kabupaten Kudus. *Jurnal Bina Praja*, 06(02), 101-116.
<https://doi.org/10.21787/jbp.06.2014.101-116>

Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, 24 (2013).

Undang-undang (UU) No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa, (2014).

Zdyb, M. (2018). Standardy służby publicznej. *Uwagi ogólne.*, 64, 9.
<https://doi.org/10.17951/G.2017.64.2.9>