



## Evaluasi Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pinang Mas Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Ogan Ilir

Indra Gunawan<sup>1\*</sup>, Alamsyah Alamsyah<sup>2</sup>, Mega Nugraha<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Universitas Tamansiswa (UNITAS) Palembang, Indonesia

Email: [Indrag97@gamil.com](mailto:Indrag97@gamil.com)<sup>1\*</sup>, [alamsyah@unitaspalembang.ac.id](mailto:alamsyah@unitaspalembang.ac.id)<sup>2</sup>, [geganugraha@gmail.com](mailto:geganugraha@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstract.** Indra Gunawan. *Village government is the lowest hierarchy in the bureaucratic system in Indonesia, therefore the role of village government is very important in providing services to village communities, this is the responsibility of the village government in providing maximum service. The purpose of providing services is to fulfill the basic needs and rights of every citizen and population for an administrative service provided by the government for the public interest, one type of public service is public service in the field of population administration. However, all service activities need to be evaluated to assess and ensure that population administration services are running in accordance with the regulations and expectations of the community. In this study the authors took the title "Performance Evaluation of Population Administration Services in Pinang Mas Village, Sungai Pinang District, Ogan Ilir Regency". This type of research is a qualitative approach that emphasizes the process. This research was conducted with the aim of evaluating the performance of population administration services in Pinang Mas Village, Sungai Pinang District, Ogan Ilir Regency, as well as to find out what efforts have been made by the Pinang Mas Village Government to improve the performance of population administration services. The evaluation analysis of this study used the CIPP (Contact, Input, Process, Product) method from Daniel Stufflebean and the PDCA Cycle Method (Plan, Do, Check, Action) from Dr. W. Edwards Deming to analyze efforts to improve the performance of population administration services. The results of the study indicate that the performance of population administration services in Pinang Mas Village, Sungai Pinang District, Ogan Ilir Regency has not gone well because there are still many obstacles and obstacles encountered, for example supervision has not been carried out intensively, lack of budget, limited supporting facilities and infrastructure, not yet established standards. Operational Procedures (SOP) and low public interest in the need for population documents. While the efforts made in order to improve the performance of the Pinang Mas Village Government have not been carried out optimally, from the three main aspects of improving service performance namely, increasing the ability of Human Resources, SOP Development and Improving facilities and infrastructure, the efforts made only rely on increasing Human Resources Humans and even then are personal, have not touched the substance of the problem.*

**Keywords:** *Performance Evaluation, Population Administration, Pinang Mas*

**Abstrak.** Indra Gunawan. *Pemerintahan desa merupakan hirarki terbawah dalam sistem birokrasi di Indonesia, oleh karena itu peran pemerintahan desa sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa, ini merupakan tanggung jawab pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Tujuan dari pemberian pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan publik, salah satu jenis pelayanan publik tersebut adalah pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Namun demikian semua kegiatan pelayanan perlu dievaluasi untuk menilai dan memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tersebut telah berjalan sesuai dengan peraturan dan harapan masyarakat. Dalam penelitian ini penulis mengambil judul "Evaluasi Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pinang Mas Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Ogan Ilir". Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang menekankan pada proses. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kinerja atas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pinang Mas Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Ogan Ilir, sekaligus untuk mengetahui upaya apa yang telah dilakukan oleh Pemerintahan Desa Pinang Mas untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan. Analisis evaluasi penelitian ini menggunakan metode CIPP (Contact, Input, Process, Product) dari Daniel Stufflebean dan Metode Siklus PDCA (Plan, Do, Check, Action) dari Dr. W. Edwards Deming untuk menganalisis upaya peningkatan kinerja pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pinang Mas Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Ogan Ilir belum berjalan dengan baik karena masih banyak kendala dan hambatan yang ditemui, misalnya pengawasan belum dilakukan secara intensif, minimnya anggaran, terbatasnya sarana dan prasarana pendukung, belum ditetapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan rendahnya minat masyarakat terhadap kebutuhan dokumen kependudukan. Sedangkan upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja Pemerintahan Desa Pinang Mas pun belum dilaksanakan secara maksimal, dari tiga aspek utama peningkatan kinerja pelayanan yaitu, peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia, Pengembangan SOP serta Peningkatan sarana dan*

prasarana, upaya yang dilakukan hanya bertumpu pada peningkatan Sumber Daya Manusia itupun bersifat personal, belum menyentuh substansi masalah.

**Kata kunci :** Evaluasi Kinerja, Adminstrasi Kependudukan, Pinang Mas

## **1. PENDAHULUAN**

Dalam rangka menjamin aktivitas dan kegiatan masyarakat desa sesuai dengan amanat undang-undang, maka dalam kegiatan kemasyarakatan maupun kegiatan lainnya, masyarakat membutuhkan kelengkapan administrasi kependudukan baik berupa identitas pribadi maupun bentuk lainnya dalam rangka memenuhi ketentuan dan persyaratan yang dibutuhkan dalam kegiatan keagamaan, perekonomian, pendidikan, pertanian, dan lain sebagainya. Pelayanan administrasi kependudukan ini merupakan tugas dan fungsi aparat desa untuk menjamin dan membantu proses pembuatan atau penyediaan administrasi kependudukan masyarakatnya, sehingga apapun yang menjadi penghambat aktivitas dan mobilitas masyarakat dapat diperlancar sehingga kegiatan sehari-hari masyarakat dapat berjalan dengan baik dan teratur sesuai dengan aturan yang berlaku.

Namun demikian semua kegiatan pelayanan perlu dievaluasi untuk menilai dan memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tersebut telah berjalan sesuai dengan peraturan dan harapan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintah desa di Desa Pinang Mas dilaksanakan oleh aparat desa dengan jumlah 10 (sepuluh) orang yang terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa. Penyelenggaraan pemerintah desa akan tersusun dan semakin terarah lebih baik bahkan lebih maju apabila kinerja segenap aparat desa dalam memberikan pelayanan tidak lambat, tidak berbelit-belit dan tidak formalitas, sehingga masyarakat merasa kepentingannya dapat terlayani dengan baik dan bersih dari unsur-unsur Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Dengan demikian, penyelenggaraan pemerintah desa di Desa Pinang Mas haruslah mengacu pada aturan pemerintah yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, aparat desa terutama Kepala Desa diharapkan benar-benar menjalankan tugas dan fungsinya selaku pemimpin penyelenggaraan pemerintahan desa sebagaimana yang telah ditetapkan. Pada pengamatan penulis ketika mengadakan observasi lapangan di kantor kepala desa di Desa Pinang Mas pada tanggal 16 – 20 Januari 2022, realita di lapangan ada pelayanan masyarakat yang sudah berjalan cukup baik, akan tetapi di sisi lain masih ada beberapa bidang pelayanan yang belum maksimal dan masih terkendala waktu penyelesaian, diantaranya bidang pelayanan administrasi kependudukan yang menurut pengamatan kami dan berdasarkan data yang kami peroleh masih belum maksimal dilihat dari perkembangan jumlah penduduk dengan jumlah penduduk yang mengurus administrasi kependudukan.

Masalah ini timbul bukan semata karena pemerintahan desa abai terhadap pelayanan akan tetapi juga akibat adanya oknum masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan diluar jam kerja, sehingga waktu penyelesaiannya otomatis akan mejadi lama dan menyulitkan perangkat desa untuk langsung memprosesnya. Selain itu juga kurangnya pemahaman sebagian dari masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan sebagai dokumen untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Pemerintahan desa yang responsip akan melahirkan sistem pelayanan yang terstruktur dan dinamis sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi global, serta aparatur pemeritahan desa yang kompeten dapat menjalankan sistem pemerintahan yang cepat, tepat dan berbiaya murah dengan hasil yang prima.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian dan Konsep Evaluasi Kinerja

Istilah **evaluasi** sering dipertukarkan dengan beberapa istilah lain, seperti **penaksiran** (appraisal), **pemberian angka** (rating), dan **penilaian** (assessment). Ketiganya mengacu pada proses yang serupa, yaitu menilai, mengukur, dan menganalisis hasil dari kebijakan atau program. Evaluasi bertujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang efektivitas dan keberhasilan suatu kegiatan atau kebijakan dengan memberikan angka atau nilai yang dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Proses ini melibatkan penilaian terhadap kinerja untuk memastikan bahwa hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Evaluasi kinerja memainkan peran yang sangat penting dalam menilai **akuntabilitas** organisasi, terutama dalam konteks pelayanan publik. Akuntabilitas tidak hanya melibatkan kemampuan untuk menunjukkan bagaimana uang publik dibelanjakan, tetapi juga memastikan bahwa pengeluaran tersebut dilakukan dengan cara yang ekonomis, efektif, dan efisien. Dalam konteks ini, evaluasi berfungsi sebagai alat untuk mengukur sejauh mana organisasi dapat mempertanggungjawabkan penggunaan sumber daya yang dimilikinya, serta untuk memastikan bahwa sumber daya tersebut digunakan dengan cara yang memberikan hasil maksimal.

Menurut **William N. Dunn**, istilah evaluasi mencakup usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam bentuk satuan nilai. Dunn menjelaskan bahwa evaluasi mencakup penaksiran, pemberian angka, dan penilaian sebagai bagian dari proses analisis. Evaluasi bertujuan untuk mengukur efektivitas kebijakan atau program dengan cara yang objektif dan terukur. Ini mencakup penilaian terhadap hasil yang telah dicapai serta cara-cara yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut, dengan harapan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang dampak dan efektivitas kebijakan.

Dalam prakteknya, **evaluasi** menyediakan kerangka kerja untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan program atau kebijakan. Dengan memahami aspek-aspek ini, organisasi dapat membuat keputusan yang lebih baik dan menerapkan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Evaluasi kinerja yang efektif tidak hanya memberikan gambaran tentang sejauh mana tujuan telah tercapai, tetapi juga menawarkan wawasan tentang cara-cara yang dapat dioptimalkan untuk mencapai hasil yang lebih baik di masa depan.

Evaluasi dalam arti yang lebih spesifik, seperti yang dijelaskan oleh **William N. Dunn**, berhubungan erat dengan produksi informasi mengenai **nilai** atau **manfaat** dari hasil kebijakan. Ini berarti bahwa evaluasi tidak hanya sekadar menilai kinerja, tetapi juga menganalisis sejauh mana kebijakan atau program yang diterapkan telah mencapai tujuannya dan memberikan manfaat yang diharapkan. Evaluasi membantu memastikan bahwa kebijakan yang dibuat benar-benar memberikan dampak positif bagi masyarakat, dan informasi yang dihasilkan dari evaluasi ini menjadi dasar untuk menilai efektivitas kebijakan tersebut.

Bagian **akhir dari suatu proses kerja** adalah evaluasi kinerja, yang berfungsi sebagai alat ukur keberhasilan. Setelah suatu kebijakan atau program dilaksanakan, evaluasi dilakukan untuk mengukur hasil yang telah dicapai dan membandingkannya dengan tujuan awal. Ini membantu untuk menentukan apakah kebijakan telah berjalan sesuai rencana atau perlu adanya perubahan. Hasil dari evaluasi ini sangat penting dalam pengambilan keputusan karena memberikan gambaran jelas tentang kekuatan dan kelemahan kebijakan, serta memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan ke depannya.

Evaluasi kinerja juga berperan penting dalam **pengambilan keputusan pimpinan**. Dengan hasil evaluasi yang akurat, pimpinan dapat membuat keputusan yang lebih tepat terkait dengan kebijakan yang sedang berjalan. Jika evaluasi menunjukkan bahwa suatu kebijakan kurang efektif, maka pimpinan dapat mengambil langkah untuk mengubah atau memperbaiki kebijakan tersebut agar lebih bermanfaat bagi masyarakat. Sebaliknya, jika hasil evaluasi menunjukkan kebijakan telah berhasil, pimpinan dapat mempertahankan atau memperluas kebijakan tersebut untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

Selain itu, nilai yang dihasilkan dari evaluasi membuat **kebijakan lebih bermanfaat** bagi pelayanan publik. Evaluasi memberikan penilaian objektif tentang dampak kebijakan terhadap masyarakat, yang pada akhirnya memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan tidak hanya sekadar dijalankan, tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi publik. Dengan demikian, evaluasi berperan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa kebijakan yang diambil benar-benar efektif dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut **Taliziduhu Ndraha** dalam bukunya *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*, evaluasi merupakan sebuah proses yang melibatkan **perbandingan antara standar dengan fakta** serta analisa hasil dari perbandingan tersebut. Ini berarti bahwa evaluasi berfungsi sebagai alat untuk menilai apakah apa yang telah direncanakan (standar) telah tercapai atau sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan (fakta). Evaluasi bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan realitas, serta memahami faktor-faktor yang mempengaruhi hasil kebijakan.

Kesimpulan yang diambil dari pemikiran Ndraha adalah bahwa **evaluasi memungkinkan untuk melihat apakah tujuan yang ingin dicapai** dalam penyelesaian suatu masalah sudah sesuai dengan fakta di lapangan. Jika terdapat perbedaan yang signifikan antara tujuan dan hasil nyata, maka evaluasi menjadi alat yang penting untuk menganalisis penyebab kegagalan atau hambatan dalam mencapai tujuan tersebut. Dengan kata lain, evaluasi menjadi sebuah instrumen untuk mengukur sejauh mana kebijakan atau tindakan yang diambil telah efektif dan sesuai dengan harapan.

Melalui **analisa akhir**, evaluasi akan memberikan dasar yang kuat untuk menyimpulkan apakah kebijakan yang ada harus **direvisi atau dilanjutkan**. Jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa kebijakan tersebut belum mencapai tujuan yang diharapkan, maka perlu dilakukan perubahan atau penyesuaian untuk meningkatkan efektivitas kebijakan. Sebaliknya, jika evaluasi menunjukkan bahwa kebijakan berjalan sesuai dengan rencana, maka kebijakan tersebut bisa dilanjutkan atau bahkan diperluas untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Dengan demikian, evaluasi tidak hanya berfungsi untuk **mengukur keberhasilan** tetapi juga untuk **meningkatkan kualitas kebijakan**. Evaluasi yang tepat dan berkelanjutan memungkinkan organisasi atau pemerintah untuk terus melakukan perbaikan, menghindari kesalahan yang sama, dan memastikan bahwa kebijakan yang dijalankan benar-benar bermanfaat bagi masyarakat. Prinsip dan Jenis Evaluasi Margono Slamet, (2005:409-414) mengatakan bahwa terdapat empat prinsip evaluasi yaitu :

1. Evaluasi harus dikaitkan dengan tujuan
2. Evaluasi harus syah dan valid
3. Pengambilan contoh guna kepentingan evaluasi harus representatif
4. Hasil evaluasi harus berdaya-guna (usable).

Raudabought (1962:6) mengatakan pekerjaan evaluasi harus dilakukan dengan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Evaluasi harus berkaitan dengan sasaran
2. Juga dilaksanakan berkaitan dengan metode yang digunakan
3. Evaluasi bermanfaat bagi "change agent"

4. Evaluasi harus berpedoman pada waktu dan ruang gerak program
5. Evaluasi harus terkait dengan tujuan, sasaran, kriteria perorangan, kelompok maupun masyarakat
6. Evaluasi harus menggunakan teknik yang benar dan memadai

### **CIPP (Context, Input, Process, Product)**

Model evaluasi **CIPP** (Context, Input, Process, Product) merupakan salah satu model evaluasi yang banyak digunakan karena sifatnya yang komprehensif dan fleksibel. Model ini dikembangkan oleh **Daniel Stufflebeam** dan timnya pada tahun 1967 di Ohio State University, awalnya digunakan untuk mengevaluasi **ESEA (the Elementary and Secondary Education Act)**, yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pendidikan dasar dan menengah di Amerika Serikat. Model evaluasi ini berfokus pada berbagai aspek dari program atau kebijakan yang dievaluasi, mulai dari konteks, masukan, proses, hingga hasil, sehingga memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai efektivitas suatu program.

Keempat komponen dari **CIPP** masing-masing memiliki fungsi yang spesifik. **Context evaluation** berfokus pada evaluasi terhadap konteks atau latar belakang program, seperti masalah yang dihadapi, tujuan program, serta kebutuhan yang mendasari dilaksanakannya program tersebut. Hal ini membantu menentukan relevansi program dengan kebutuhan masyarakat atau pihak yang terlibat. **Input evaluation** mengkaji sumber daya yang tersedia, strategi yang digunakan, serta kualitas perencanaan yang dibuat untuk mendukung pelaksanaan program. Evaluasi ini membantu memastikan bahwa input yang diberikan cukup untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, **process evaluation** mengukur bagaimana program atau kebijakan tersebut dilaksanakan. Ini mencakup pengawasan terhadap pelaksanaan program untuk melihat apakah ada kendala, penyimpangan, atau kesesuaian antara rencana dan realisasi di lapangan. Evaluasi ini memungkinkan penyesuaian selama proses berlangsung guna memastikan bahwa program berjalan efektif. Terakhir, **product evaluation** mengevaluasi hasil dari program, baik dalam jangka pendek maupun panjang, untuk menilai dampak yang dihasilkan serta keberlanjutan program tersebut.

Dengan pendekatan yang menyeluruh, model **CIPP** memungkinkan para evaluator untuk tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga memperhatikan faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi kesuksesan program. Hal ini menjadikan model ini lebih unggul dibandingkan dengan model evaluasi lainnya karena mampu memberikan pandangan yang komprehensif terkait proses, masukan, serta hasil yang dicapai.

Model **CIPP** (Context, Input, Process, Product) berorientasi pada pengambilan

keputusan, dan tujuannya adalah untuk membantu administrator, seperti kepala sekolah dan guru, dalam membuat keputusan yang lebih baik terkait program atau kebijakan yang sedang berjalan. Menurut **Stufflebeam** (1993:118) dalam pandangan yang dikutip oleh **Eko Putro Widoyoko**, model ini menyatakan bahwa “**the CIPP approach is based on the view that the most important purpose of evaluation is not to prove but improve.**” Artinya, evaluasi dalam model CIPP lebih diarahkan untuk memperbaiki suatu program atau kebijakan daripada sekadar membuktikan hasil yang sudah dicapai.

Konsep ini menekankan bahwa evaluasi harus berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas program, bukan hanya untuk mengukur keberhasilannya. Oleh karena itu, model CIPP memberikan pandangan bahwa evaluasi tidak berakhir pada pengukuran hasil atau pembuktian bahwa program berjalan sesuai rencana, tetapi harus mampu memberikan wawasan dan rekomendasi yang membantu memperbaiki aspek-aspek yang mungkin belum optimal. Dalam konteks ini, evaluator tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga memeriksa proses, input, dan konteks untuk mendukung perbaikan yang berkelanjutan.

**Stufflebeam** juga menekankan bahwa evaluasi bukan hanya sekedar memberikan bukti apakah program berhasil atau tidak, tetapi juga menjadi instrumen untuk memberikan umpan balik bagi pemangku kepentingan agar dapat melakukan perubahan yang diperlukan. Dengan demikian, evaluasi berperan dalam siklus perbaikan berkelanjutan, di mana setiap tahap evaluasi memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas keputusan yang diambil oleh administrator dan pelaksana program.

Dalam prakteknya, model **CIPP** dapat digunakan untuk berbagai bidang, termasuk pendidikan, untuk menilai dan memperbaiki program sekolah, kurikulum, atau kebijakan pembelajaran. Pendekatan ini memungkinkan fleksibilitas dalam mengelola program dengan fokus pada peningkatan berkelanjutan, yang pada akhirnya bertujuan untuk memberikan manfaat yang lebih besar bagi siswa, guru, dan masyarakat..

### **Siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Action*)**

Siklus **PDCA** (Plan, Do, Check, Act) merupakan pendekatan empat tahap yang dirancang untuk membantu organisasi mencapai perbaikan berkelanjutan dalam kualitas produk, layanan, dan proses. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh **W. Edwards Deming** dalam bukunya *Out of the Crisis* (1986) dan dikenal sebagai bagian dari prinsip **Manajemen Mutu**. Tujuan utama PDCA adalah memastikan bahwa setiap aktivitas dalam organisasi dilakukan dengan kontrol dan evaluasi yang konsisten, sehingga hasil yang diperoleh dapat terus ditingkatkan.

Tahap pertama, **Plan** (Perencanaan), melibatkan identifikasi masalah atau peluang

peningkatan, pengumpulan informasi yang relevan, dan penetapan tujuan yang jelas. Pada tahap ini, rencana perbaikan disusun dengan merinci langkah-langkah tindakan yang diperlukan serta mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. **Do** (Pelaksanaan) adalah tahap kedua di mana rencana yang telah dibuat dilaksanakan dalam skala kecil atau dalam bentuk percobaan untuk melihat efektivitasnya.

Tahap ketiga, **Check** (Pemeriksaan), adalah evaluasi terhadap hasil implementasi. Pada tahap ini, data yang diperoleh dianalisis untuk membandingkan kinerja aktual dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam tahap perencanaan. Apabila hasil tidak sesuai dengan ekspektasi, maka analisis mendalam dilakukan untuk menemukan akar penyebab permasalahan. Tahap keempat, **Act** (Tindakan), merupakan tahap di mana tindakan perbaikan diambil berdasarkan hasil evaluasi. Jika rencana berjalan baik, tindakan tersebut akan diadopsi secara penuh; jika tidak, perbaikan dilakukan dan siklus PDCA diulangi.

Siklus **PDCA** berfungsi sebagai kerangka kerja yang berkesinambungan, di mana organisasi dapat terus meningkatkan kinerja mereka. Dengan pendekatan yang iteratif dan sistematis, setiap pekerjaan dapat diukur, dipantau, dan diperbaiki, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional organisasi. Implementasi PDCA menciptakan budaya perbaikan yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perubahan, menjadikannya alat yang sangat penting dalam menjaga kualitas di setiap aspek kerja.

Siklus **PDCA** (Plan, Do, Check, Act) merupakan pendekatan sistematis dan terstruktur yang membantu organisasi atau individu mencapai target dengan pendekatan langkah demi langkah. Tidak masalah apakah tujuan tersebut berhubungan dengan peningkatan kualitas, efisiensi, atau hasil lain yang diinginkan. Dengan menjalankan siklus ini berulang kali, kita dapat semakin mendekati tujuan yang ingin dicapai, karena setiap putaran PDCA membawa perbaikan yang lebih baik dan lebih mendalam.

Metode ini dipopulerkan oleh **W. Edwards Deming**, yang sering disebut sebagai "bapak pengendalian kualitas modern." Namun, Deming sendiri selalu menghargai dan merujuk siklus ini sebagai **Siklus Shewhart**, dari nama **Walter A. Shewhart**, seorang pionir dalam pengendalian kualitas statistik. Shewhart, yang bekerja di Bell Labs pada awal abad ke-20, mengembangkan konsep ini sebagai cara untuk meningkatkan stabilitas dan kualitas proses industri melalui penggunaan metode statistik.

Dengan **PDCA**, siklus yang berulang memungkinkan organisasi untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan (continuous improvement). Setiap kali siklus dilaksanakan, kita bergerak lebih dekat ke target yang diinginkan, karena kita selalu meninjau dan

menyesuaikan proses berdasarkan pembelajaran dari putaran sebelumnya. Metode ini juga

fleksibel dan dapat diterapkan di berbagai bidang, mulai dari produksi, pelayanan publik, hingga pengembangan teknologi dan manajemen proyek.

Secara keseluruhan, **PDCA** memberikan kerangka kerja yang dapat diandalkan untuk meningkatkan kinerja, tidak hanya melalui perbaikan yang signifikan, tetapi juga melalui pengoptimalan secara berkesinambungan. Ini menciptakan budaya di mana organisasi selalu berusaha untuk menjadi lebih baik di setiap aspek, sejalan dengan prinsip-prinsip pengendalian kualitas yang diajarkan oleh Deming dan Shewhart.

### 3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode **penelitian deskriptif kualitatif**. Menurut Arikunto (2005:234), penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengumpulkan informasi terkait status gejala yang ada. Artinya, penelitian ini berusaha untuk menggambarkan situasi atau fenomena yang terjadi di lapangan sebagaimana adanya, tanpa manipulasi atau interpretasi berlebihan. Hal ini memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai keadaan yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan, sesuai dengan kenyataan di lapangan.

Sementara itu, menurut **William N. Dunn** (2003:608), istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating), dan penilaian (assessment). Dalam konteks evaluasi, konsep ini menggambarkan upaya untuk menganalisis hasil kebijakan dalam bentuk nilai atau satuan hasil yang dapat diukur. Evaluasi memungkinkan untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta bagaimana hasil-hasil tersebut dapat dinilai secara objektif.

Evaluasi, dalam pengertian yang lebih spesifik, berfokus pada **produksi informasi** yang berkaitan dengan nilai atau manfaat hasil dari suatu kebijakan. Dalam hal ini, evaluasi tidak hanya sebatas melihat apakah kebijakan berhasil atau tidak, tetapi juga menilai dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh kebijakan tersebut. Evaluasi menjadi alat yang penting untuk memberikan umpan balik terhadap keberhasilan atau kegagalan kebijakan, serta untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau penyesuaian.

Oleh karena itu, melalui pendekatan **deskriptif kualitatif** dan evaluasi kebijakan, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang diteliti serta menganalisis nilai dan dampak dari kebijakan yang berlaku. Evaluasi kebijakan juga memungkinkan untuk memberikan masukan yang berharga bagi perbaikan di masa mendatang, sehingga kebijakan dapat lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### 4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan penelitian di Desa Pinang Mas

Kecamatan Sungai Pinang, maka hasil dari analisis evaluasi kinerja pelayanan administrasi kependudukan dari waktu yang terdahulu, merujuk pada proses dan tanggung jawab. Proses dan tanggung jawab yang dimaksud adalah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal ini tentang pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Kinerja pelayanan dilaksanakan sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing dalam melaksanakan sesuai dengan undang-undang yang berkaku. Peraturan perundang-undangan adalah acuan para aparatur Desa Pinang Mas untuk melaksanakan program kerja yang dilaksanakan secara periodik sampai waktu berikutnya dengan harapan pelayanan public yang memuaskan.

Untuk mengukur evaluasi kinerja pelayanan publik maka mungkin sama dengan yang lain bahwa kondisi pekerjaan pegawai sehari-hari dapat dilihat dari berapa banyak item pekerjaan pegawai dan pegawai mampu menyelesaikan dengan baik dan menjalankan pelayanan kepada masyarakat dengan kepuasan masyarakat. Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian, tidak ada suatu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan unsur subyektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang mungkin menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain.

Dengan menggunakan metode CIPP(*Context, input, process, product*) untuk mengevaluasi pelayanan dan metode PDCA(*plant, do, check, act*) untuk mengevaluasi upaya peningkatan kinerja pelayanan, maka dalam penerapannya, berdasarkan hasil penelitian dan wawancara di lapangan berikut di tampilkan temuan penellitiannya :

#### **a) Evaluasi model CIPP**

Evaluasi **Context** menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pinang Mas, Kecamatan Sungai Pinang, Kabupaten Ogan Ilir, hanya berdasarkan Surat Keputusan pembagian tugas, bukan pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Ini memungkinkan terjadinya perbedaan perlakuan terhadap penerima layanan, karena kurangnya pedoman baku yang harus diikuti oleh aparatur. Ketidakkonsistenan ini bisa menyebabkan ketidakadilan dalam memberikan pelayanan, yang penting untuk diperbaiki dengan implementasi SOP yang jelas dan terstandardisasi.

Pada **Evaluasi Input**, hasil observasi dan penelitian menunjukkan bahwa aparatur pelaksana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan minimum. Meskipun demikian, ada kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan kapasitas mereka melalui program pendidikan dan pelatihan berkelanjutan. Pengembangan kompetensi aparatur sangat penting untuk

menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, memastikan mereka mampu menghadapi tantangan baru dan kebutuhan masyarakat yang berkembang.

**Evaluasi Proses** mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan dengan baik, dan masyarakat sudah mulai memanfaatkannya. Namun, ditemukan juga bahwa masih ada sebagian warga yang belum melengkapi dokumen kependudukan mereka, meskipun sudah memenuhi syarat. Hal ini mungkin menunjukkan kurangnya kesadaran atau akses informasi yang memadai mengenai pentingnya pengurusan dokumen kependudukan, yang perlu diatasi melalui sosialisasi yang lebih efektif.

Pada **Evaluasi Produk**, semua pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pinang Mas dilaporkan bebas biaya atau tanpa tarif, yang merupakan kebijakan positif untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Hal ini berpotensi meningkatkan akses dan keadilan dalam layanan publik, meskipun diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa semua warga desa mengurus dokumen mereka secara tepat waktu dan lengkap.

#### **b) Upaya meningkatkan Kinerja dengan Siklus PDCA**

Dalam Siklus PDCA, perbaikan kualitas pelayanan harus senantiasa didasarkan pada 3 (tiga) hal yaitu :

**Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan:** Hasil pengukuran indeks kepuasan pelanggan diperoleh melalui proses penelitian yang dilakukan secara cermat, akurat, akuntabel, dan berkelanjutan. Hal ini mencerminkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan umpan balik langsung dari pengguna layanan. Indeks kepuasan ini penting untuk mengukur sejauh mana layanan publik memenuhi harapan masyarakat, dan menjadi dasar evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan.

**Evaluasi Kinerja:** Hasil dari evaluasi kinerja atau pengkajian kinerja mencakup penilaian menyeluruh terhadap efektivitas dan efisiensi kerja aparatur. Evaluasi ini melibatkan identifikasi faktor-faktor penyebab kinerja yang kurang optimal dan mencari solusi untuk mengatasinya. Fokus utama adalah memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang mendapatkan skor rendah berdasarkan pengukuran indeks kepuasan pelanggan, agar kualitas pelayanan terus meningkat.

**Dinamika Perkembangan Kualitas Pelayanan:** Kualitas pelayanan tidak bersifat statis, melainkan berkembang seiring dengan perubahan di lingkungan administrasi publik dan kemajuan ilmu pengetahuan serta teknologi. Hal ini memungkinkan layanan publik untuk terus beradaptasi dan meningkat dari waktu ke waktu, dengan memanfaatkan teknologi baru dan

pendekatan modern dalam administrasi, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berubah.

**Pemanfaatan Teknologi dan Inovasi:** Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi juga memengaruhi bagaimana pelayanan publik disediakan. Penggunaan teknologi informasi, otomatisasi, serta pendekatan berbasis data membantu meningkatkan kecepatan dan akurasi layanan, menjadikan pelayanan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman.

Dari ketiga hal tersebut diatas, maka dalam usaha meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pinang Mas ini ada tiga prioritas yang harus di perhatikan dan ditingkatkan, yaitu : (1) meningkatkan kompetensi aparatur; (2) mengembangkan SOP dan SPM, dan (3) meningkatkan sarana dan prasarana penunjang.

#### 1) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan aspek yang paling penting dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik, sebab dari sumber daya manusialah semua proses pelayanan dimulai. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam pelaksana pelayanan publik dapat dilakukan dengan terus memberikan pelatihan-pelatihan serta bimbingan teknis dari berbagai instransi dan lembaga guna mengasah kemampuan akademik maupun skill aparatur sehingga dapat menyesuaikan dan peka terhadap perkembangan teknologi maupun perkembangan administrasi pelayanan modern. Dalam kaitannya dengan peningkatan koptensi sumber daya manusia di Desa Pinang Mas upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan dibuat aturan yang mengikat tentang kedisiplinan kerja, berupa sanksi-sanksi dan teguran-teguran, semua fasilitas penunjang kelancaran kerja dicukupi dan juga mengikuit bimtek tentang kependudukan

#### 2) Mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP),

SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan. Sebagai suatu aturan, regulasi, dan kebijakan yang secara terus menerus menjamin perilaku yang benar bagi seluruh pegawai instansi pemerintah maka SOP sangat tepat diterapkan pada aktivitas administrasi perkantoran yang relatif bersifat rutin, berulang serta menghendaki adanya keputusan yang terprogram guna melayani pelanggannya. Di sisi lain SOP juga sekaligus menjadi *feedback* guna penyesuaian antara kondisi yang dipersyaratkan dalam SOP dengan kondisi riil yang ada guna mencapai kinerja individu dan kinerja organisasi yang optimal. Bahkan dalam jangka panjang, SOP dapat dijadikan sebagai

langkah perbaikan kinerja pelayanan dan kinerja organisasi berdasarkan konsep manajemen kinerja.

Upaya yang dilakukan di Desa Pinang Mas dalam mengembangkan SOP tidak berjalan dengan baik, karena SOP nya sendiri belum di buat oleh pemerintahan desa.

### 3) Meningkatkan Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses dan upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan pokok dalam proses pelayanan publik. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Desa Pinang Mas sudah cukup memadai dilihat dari jumlah dan fungsinya.

## 5. PENUTUP

Kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pinang Mas, Kecamatan Sungai Pinang, Kabupaten Ogan Ilir masih belum optimal dan menghadapi berbagai kendala. Salah satu masalah utama adalah pengawasan yang belum dilakukan secara intensif, sehingga proses pelayanan tidak terpantau dengan baik dan sering kali tidak sesuai dengan standar yang diharapkan. Minimnya anggaran yang dialokasikan juga menjadi faktor penghambat, mengakibatkan keterbatasan dalam pelaksanaan dan pengembangan layanan administrasi kependudukan.

Selain itu, terbatasnya sarana dan prasarana pendukung menjadi kendala signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sarana yang ada saat ini mungkin tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan secara efektif. Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas juga berkontribusi pada ketidakpastian dan ketidakkonsistenan dalam proses pelayanan, yang dapat mengakibatkan perbedaan perlakuan terhadap masyarakat.

Rendahnya minat masyarakat terhadap kebutuhan dokumen kependudukan turut memperburuk situasi. Tanpa adanya kesadaran dan kepatuhan yang cukup dari masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, upaya perbaikan dalam pelayanan administrasi tidak dapat berjalan dengan maksimal. Oleh karena itu, perlu adanya langkah-langkah strategis untuk mengatasi masalah-masalah ini, seperti peningkatan anggaran, pengembangan sarana dan prasarana, penyusunan SOP yang jelas, serta kampanye kesadaran kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan.

Upaya untuk meningkatkan kinerja Pemerintahan Desa Pinang Mas masih jauh dari

optimal. Dalam konteks peningkatan kinerja pelayanan, terdapat tiga aspek utama yang perlu diperhatikan: peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM), pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan peningkatan sarana serta prasarana. Sayangnya, dari ketiga aspek tersebut, upaya yang dilakukan saat ini hanya terbatas pada peningkatan kemampuan SDM, dengan fokus pada pelatihan pribadi dan penerapan hukuman, tanpa mengatasi masalah yang lebih mendalam.

Peningkatan kemampuan SDM saat ini lebih bersifat individual dan seringkali berorientasi pada penalti atau hukuman, bukan pada pengembangan kapasitas secara menyeluruh. Meskipun pelatihan dan pembinaan bagi personel penting, pendekatan ini belum sepenuhnya mencakup aspek substansi dari permasalahan kinerja. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat upaya untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi individu, masih ada kekurangan dalam strategi yang lebih sistematis dan menyeluruh.

Selain itu, pengembangan SOP yang jelas dan terperinci serta peningkatan sarana dan prasarana pendukung belum mendapatkan perhatian yang memadai. SOP yang baik dapat memberikan pedoman yang jelas dan konsisten dalam pelaksanaan tugas, sementara sarana dan prasarana yang memadai sangat penting untuk mendukung kinerja yang efisien dan efektif. Tanpa adanya pembaruan dan peningkatan dalam kedua aspek ini, upaya perbaikan kinerja tidak dapat berjalan dengan baik.

Oleh karena itu, penting bagi Pemerintahan Desa Pinang Mas untuk mengembangkan strategi yang lebih komprehensif dan terintegrasi. Ini termasuk perumusan SOP yang jelas, investasi dalam sarana dan prasarana, serta pendekatan yang lebih holistik dalam pengembangan SDM. Dengan melaksanakan upaya-upaya tersebut secara bersamaan, diharapkan kinerja pelayanan dapat meningkat secara signifikan dan memenuhi harapan masyarakat.

## DAFTAR RUJUKAN

- Achmad Helmi (2010), *Evaluasi Kinerja Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau*
- Bartholy Antony Surya Lengo, *Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Rewarangga, Kecamatan Ende Timur, Kabupaten Ende*
- Dessler, G. 2000. *Human Resource Management*. 8th edition. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Deviyanti Arruan Minanga Roberth (2017), *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat*
- Hadi Wahyudi Harahap (2018), *Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Kelurahan pada Masyarakat di kelurahan Petisah Tengah Kecamatan Medan Petisah*

Lina Lina, Dadan Suryana, Nurhafizah Nurhafizah, Penerapan Model Evaluasi CIPP dalam Mengevaluasi Program Layanan PAUD Holistik Integratif.

Muhammad Agus Supratikno, 2018, Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta.

Puji Lastri T. Sihombing, Maria Ulfa Batoebara, Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Mencapai Tujuan Perusahaan di CV Multi Baja Medan, Jurnal, mariaulfa@dharmawangsa.ac.id Universitas Dharmawangsa

Riri Rizki Hariyani (2018), Evaluasi Kinerja Aparat Pemerintahan Kelurahan Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang)

Septa Andreas Sitepu (2018), Evaluasi Atas Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur Priode 2010-2011

Undang-undang No. 24 Tahun 2013, tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Widoyoko (2012). Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Wirawan, Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat, 2012