

---

**KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PROSES PERUBAHAN  
DATA KARTU KELUARGA DI DESA TENDAMBONGGI,  
KECAMATAN ENDE, KABUPATEN ENDE**

<sup>1</sup>Yunensia Lelu, <sup>2</sup>Bartholy A.S. Lengo

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat (STPM)  
Santa Ursula, Ende, Indonesia

Corresponding Email: [billyukalengo@gmail.com](mailto:billyukalengo@gmail.com)

Informasi Artikel

Diterima: 20 Januari 2026; Disetujui: 25 Januari 2026; Diterbitkan: 28 Januari 2025

---

**Abstraksi**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pemerintahan Desa Tendambonggi dalam melakukan proses perubahan data kartu keluarga. Penulis menemukan bahwa pokok permasalahan ini adalah kualitas layanan administrasi pemerintah desa ini belum sepenuhnya baik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bertujuan mengetahui serta mendeskripsikan objek penelitian atau hasil penelitian. Data-data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) dalam memberikan pelayanan, pemerintah belum memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat di Desa Tendambonggi dikarenakan pelayanan belum efektif dan efisien, kurangnya kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, kurangnya responsivitas atau daya tanggap terhadap masyarakat, serta dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan peraturan atau regulasi yang berlaku. (2) Dalam memberikan pelayanan terkait dengan perubahan data kartu keluarga kepada masyarakat, kepala desa dan aparatur desa kurang menjalankan komunikasi internal dengan baik sehingga kurang tanggap pada kebutuhan masyarakat. (3) Dalam hal faktor-faktor determinan yang mempengaruhi kinerja pemerintah desa dalam proses perubahan data kartu keluarga di Desa Tendambonggi ditemukan bahwa pemerintah kurang antusias dalam menerima perubahan yang ada. Pemerintah desa juga kurang mencerminkan etika dalam melayani masyarakat, serta tidak adanya kerja sama antara sesama aparatur desa.

**Kata Kunci:** kinerja pemerintah, kualitas layanan, pelayanan publik, kartu keluarga

**Abstraction**

*The study was intended to identify the performance of the Tendambonggi Village Government in the process of changing the family card data. The point of the matter that the writer found was the quality of the service was not yet fully adequate. The type of research is qualitative research that aims to know and describe research objects or research outcomes through data collection techniques such as interviews, observation and documentation. This study shows that (1) in providing such services, governments have not rendered good service to communities in the Tendambonggi Village, where the service is not effective and efficient, lacking of services quality rendered to the community, lack of responsiveness or response to society and in rendering services not in accordance with establish regulations. (2) In providing service in connection with the change of family card data to the community, village leaders and rural authorities exercised poor internal communication and thus be less responsive to the needs of the community. (3) In regard to the determinations that affect the performance of village governance in the process of changing family data in the Tendambonggi Village has been found to be less enthusiastic about accepting the changes, not reflecting ethics in serving communities where there is no cooperation between fellow village authorities.*

**Keywords:** government performance, service quality, public services, family cards

## PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 dijelaskan bahwa Kartu keluarga merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas dalam keluarganya. Setiap kartu keluarga memiliki nomor seri yang akan tetap berlaku selama tidak terjadi perubahan kepala keluarga. Mengingat pentingnya kartu keluarga sebagai bukti yang sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga. Kartu keluarga adalah dasar bagi pembuatan KTP, jadi data identitas di KTP mengacu pada data identitas di kartu keluarga yang meliputi NIK, alamat domisili dan lain-lain.

Desa Tendambonggi adalah desa yang terletak di Kecamatan Ende, Kabupaten Ende. Berdasarkan data awal yang didapatkan oleh peneliti bahwa Kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa di Desa Tendambonggi, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende, dilaksanakan oleh aparatur yang berjumlah 11 orang, terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa. Jumlah Kepala Keluarga (KK) yang ada di Desa Tendambonggi adalah 87 KK. Dari 87 jumlah KK tersebut terdapat 40 KK yang belum melakukan pembaharuan data kartu keluarganya. Ada pun data-data yang akan diperbaharui seperti, a) perubahan nama desa, b) nama dusun, c) nama RT/RW, dan d) penambahan atau pun pengurangan anggota keluarga.

Desa Tendambonggi merupakan desa mekaran dari Desa Tinabani. Secara kelembagaan, segala urusan pemerintahan atau pun pelayanan sudah menjadi tanggung jawab dari Desa Tinabani. Dalam memproses pembaharuan kartu keluarga, masyarakat sudah melakukan pendaftaran, tetapi belum bisa diproses secara baik oleh pemerintah desa. Kenyataan tersebut tentunya akan menimbulkan berbagai macam masalah yang menyulitkan aparatur itu sendiri seperti kesulitan dalam meng-*input* data, baik itu untuk kepengurusan administrasi maupun kepengurusan dalam pencairan dana-dana sumbangan dari pemerintah untuk masyarakat. Selain itu, keterlambatan pembaharuan data kartu keluarga juga berdampak pada lambatnya kepengurusan akta kelahiran dan kartu identitas anak. Hal ini melatarbelakangi penulis mengangkat penelitian dengan judul “Kinerja Pemerintah Desa dalam Proses Perubahan Data Kartu Keluarga di Desa Tendambonggi, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende.”

## LANDASAN TEORI

Kinerja merupakan jembatan antara perencanaan strategis dengan akuntabilitas, Suatu organisasi dapat dikatakan berhasil jika terdapat bukti-bukti atau indikator-indikator atau ukuran capaian yang mengarah pada pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia (2006) menjelaskan bahwa terdapat beberapa kriteria yang dapat dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik antara lain:

### 1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan pengukuran seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

## 2. Kualitas Layanan

Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi. Hal itu bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah digunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

## 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

## 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine,1990).

## 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Dalam arti bahwa setiap kebijakan yang diambil oleh pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan.

Kriteria-kriteria di atas digunakan untuk mengukur kinerja pemerintah desa dalam proses perubahan data kartu keluarga di Desa Tendabonggi, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende. Hasil pengukuran kinerja pemerintah desa tersebut sekiranya juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah desa yang bersangkutan.

## **METODE PENELITIAN**

Sugiyono (2006:15) menjelaskan bahwa metode kualitatif adalah metode penelitian yang dilakukan pada objek yang alamiah. Metode kualitatif ini digunakan dengan maksud mendapatkan data dan mengandung makna. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, karena penelitian ini dilakukan pada objek yang alamiah dan data yang dihasilkan adalah data deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Januari-Juni tahun 2022 yang berlokasi di Desa Tendabonggi, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende. Yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah kinerja pemerintah desa dalam proses perubahan data kartu keluarga di Desa Tendabonggi, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende. Sumber data dalam penelitian ini berupa benda dan orang-orang yang dapat diamati dapat memberikan data maupun informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Informan kunci dalam penelitian ini adalah pemerintah desa ,yakni kepala desa, sekertaris desa, sekertaris BPD, Kaur umum. Peneliti juga melakukan wawancara terhadap 6 orang masyarakat sebagai pendukung data yang didapatkan dari informan kunci. Untuk mengumpulkan data dari sumber-sumber yang dimaksud peneliti menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Untuk menganalisis data yang dikumpulkan tersebut, peneliti menggunakan analisis kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam hal ini data yang diperoleh dari wawancara observasi dan dokumentasi akan dianalisis secara cermat kemudian diklasifikasikan secara teoritis untuk mendapatkan sebuah kesimpulan.

---

**PEMBAHASAN****A. Kinerja Pemerintah Desa dalam Proses Perubahan Data Kartu Keluarga****1. Produktivitas**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan salah satu alasan lambatnya proses perubahan data kartu keluarga di Desa Tendabonggi adalah lemahnya produktivitas, khususnya yang terkait dengan ketepatan waktu dan sumber daya yang dimiliki. Menurut pengakuan sekertaris desa, ketidaktepatan ini dipengaruhi oleh ketidaktepatan dalam menginput data sehingga berdampak pada lambatnya proses perubahan data kartu keluarga tersebut. Dilihat dari sumber daya pemerintah desa, banyak aparatur yang tingkat pendidikannya setara SMP. Ketidaktepatan ini yang menyebabkan masyarakat mengeluh dengan tindakan yang dilakukan oleh aparatur desa, di mana ketika masyarakat datang ke kantor untuk mengurus perubahan data kartu keluarga, para aparat desa ini tidak ada di kantor desa. Dengan tingkat pendidikan aparatur yang rendah maka sebagian aparatur desa ini mengalami kebingungan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing. Akibatnya adalah mereka menjalankan fungsi dan tugasnya seturut dengan pemahaman mereka.

**2. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan diukur dengan melihat tindakan dan kemampuan pemerintah Desa Tendabonggi dalam berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada masyarakat. dengan demikian masyarakat boleh merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Berdasarkan data hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa pemerintah Desa Tendabonggi dalam melakukan tugas pokok dan fungsi belum berdasarkan peraturan ataupun regulasi yang sudah ditetapkan. Para narasumber dari kalangan pemerintah desa sendiri maupun masyarakat mengatakan hal yang sama terkait dengan kualitas layanan yang dinilai masih minim dan tidak mencapai hasil yang diinginkan. Hal ini akan berpengaruh pada masyarakat sebagai penerima layanan.

**3. Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas diukur dengan melihat bagaimana tindakan atau respon dari pemerintah terkait dengan apa yang menjadi kebutuhan serta aspirasi dari masyarakat. Berdasarkan data hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa pemerintah Desa Tendabonggi tidak konsisten dalam menyikapi apa yang menjadi kebutuhan penting dari masyarakat. Pemerintah desa dinilai sering mengulur-ulur waktu serta tidak serius dalam proses perubahan data kartu keluarga sehingga banyak masyarakat yang kecewa akan proses pelayanan tersebut.

**4. Responsibilitas**

Menurut Lenvine (J, 2011) Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Ada pun peraturan atau regulasi yang mengatur tentang prinsip-prinsip pelayanan publik yang benar adalah Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang di dalamnya memuat prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik yakni: kejelasan, kepastian waktu,

tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kemudahan akses. Dari data wawancara di atas dijelaskan bahwa pemerintah Desa Tendabonggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terlebih khusus dalam proses perubahan data kartu keluarga, belum sesuai dengan peraturan atau pun regulasi yang ada di mana tidak adanya kepastian serta kejelasan waktu serta kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang dalam proses perubahan kartu keluarga tersebut.

## **B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintah Desa**

### **1. Orientasi terhadap Perubahan**

Orientasi terhadap perubahan menunjuk pada sejauh mana kesediaan aparat birokrasi menerima perubahan. Orientasi perubahan ditandai dengan adanya aksi atau tindakan yang dilakukan oleh aparat untuk melakukan perubahan. Pada intinya orientasi telah memberikan peluang bagi aparat untuk melakukan perubahan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari narasumber dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengetahuan atau mutu sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah desa masih sangat minim di mana belum semua aparat Desa Tendabonggi menguasai teknologi. Hal ini dikarenakan oleh tidak ada pelatihan-pelatihan serta penyediaan komputer yang terbatas. Selain itu, aparatur desa juga tidak punya keinginan untuk mengikuti kursus atau pelatihan komputer. Oleh karena itu, pelayanan yang dibutuhkan masyarakat seringkali terlambat diberikan.

### **2. Etika Pelayanan**

Dalam konteks birokrasi, etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasi. Etika birokrasi harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Perikaua aparat birokrasi yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna jasa (Agus Dwiyanto, 2006:192).

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat Desa Tendabonggi, dalam hal etika pelayanan, sebagian aparatur desa lebih mementingkan kepentingan atau kesibukan pribadi ketimbang kepentingan umum. Masyarakat sering mengeluhkan bahwa dalam memberikan pelayanan, para aparatur pemberi layanan kurang ramah dan responsif terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

### **3. Semangat Kerja Sama**

Berdasarkan hasil pengamatan, dokumentasi dan wawancara, faktor yang sangat berpengaruh terhadap kinerja pemerintah desa dalam melakukan proses perubahan data kartu keluarga adalah kurangnya hubungan kerja sama yang baik antara sesama aparatur. Peneliti juga menemukan kejanggalan dari kinerja pemerintah desa, seperti pembukuan administrasi di desa yang tidak ada atau tidak dimanfaatkan secara baik karena minimnya SDM aparatur desa dalam memberikan pelayanan.

### **4. Sistem Insentif**

Salah satu faktor yang menentukan tingkat kinerja aparat pelayanan publik adalah penerapan sistem insentif. Sistem insentif merupakan elemen penting dalam suatu organisasi untuk memotivasi karyawan mencapai prestasi kerja yang diinginkan. Tujuan dari adanya insentif agar para karyawan bisa bekerja lebih maksimal karena mereka merasa hasil usahanya lebih dihargai. Selain itu, insentif juga dapat menjadi sebuah bentuk penghargaan dari suatu lembaga atau institusi pemerintahan untuk karyawan yang telah bekerja dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa pemerintah Desa Tendambonggi dalam memberikan kompensasi atau gaji kepada para aparatur desa sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sudah sesuai dengan kesepakatan, yaitu pemberian kompensasi dilakukan setiap 6 bulan sekali.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian pada bagian pembahasan sebelumnya peneliti menilai bahwa sistem pelayanan administrasi, khususnya mengenai perubahan data kartu keluarga di Desa Tendambonggi, belum sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku. Lebih lanjut peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dalam memberikan pelayanan, pemerintah desa belum memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat di Desa Tendambonggi dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum efektif dan efisien. Ketidakefektifan dan keefisienan ini dipengaruhi oleh kurangnya kualitas layanan yang diberikan, kurangnya responsivitas atau daya tanggap terhadap masyarakat, serta pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan peraturan atau regulasi yang berlaku. Pada saat memberikan pelayanan terkait dengan perubahan data kartu keluarga kepada masyarakat, kepala desa dan aparatur desa kurang menjalankan komunikasi internal dengan baik sehingga kurang tanggap pada kebutuhan masyarakat. Faktor-faktor determinan yang mempengaruhi kinerja pemerintah desa dalam proses perubahan data kartu keluarga di Desa Tendambonggi adalah kurangnya antusiasme masyarakat dalam menerima perubahan yang ada, kurangnya etika dalam melayani masyarakat, serta tidak adanya kerja sama antara sesama aparatur desa.

Untuk menciptakan pelayanan yang baik di Desa Tendambonggi, maka penulis mengemukakan beberapa saran, antara lain: Pertama, Pemerintah Desa Tendambonggi perlu menjalankan pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan serta memanfaatkan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan dengan baik. Kedua, Pemerintah Desa Tendambonggi perlu melakukan peningkatan kapasitas dari aparatur desa melalui pelatihan-pelatihan maupun bimbingan teknis sehingga dapat memahami tugas-tugasnya secara baik serta menciptakan upaya terobosan, kreatifitas, dan inovasi, dalam mewujudkan keadilan dalam pelayanan. Dengan demikian, pemerintah desa bisa lebih responsif menangani kebutuhan masyarakat. Ketiga, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Pemerintah Desa Tendambonggi perlu membangun komunikasi internal maupun eksternal. Keempat, Kepala Desa Tendambonggi harus mampu mengkoordinasikan seluruh aparat desa dan mampu menciptakan lingkungan kerja yang baik. Kepala desa juga diharapkan untuk memiliki orientasi terhadap perubahan serta membangun hubungan kerja sama baik dengan aparatur desa maupun masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

Bailah. 2019. *Pengelolaan Administrasi Penduduk Desa*. [Tt.]: Uwais Inspirasi Indonesia.

Creswell, John W. 2010. *Research Design; Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dwiyanto, Agus. 2016. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Dwiyanto, Agus. 2016. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.

Fakrulloh, Zudon Arif. 2018. *Tertib Administrasi Kependudukan*. Klaten: Cempaka Putih.

Galtung, Johan. 2003. *Studi Perdamaian; Perdamaian dan Konflik, Pembangunan dan Peradaban*. Surabaya: Pustaka Eureka.

Kebung, Kondrad. 2008. *Manusia Makhhluk Sadar Lingkungan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.

Nugroho, Riant. 2019. *Administrasi Pemerintahan Desa*. Jakarta. PT.Elex Media Komputindo.

Nofriansyah, Deni. 2018. *Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Sinambela, Lijak Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.

Soedarsono, Nani. 2000. *Pembangunan Berbasis Rakyat*. Jakarta: Yayasan Melati Bhakti Pertiwi.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Widjaja, H.A.W. 2003. *Otonomi Desa*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

#### **Jurnal :**

J, R. A. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah*. 16(2). <https://doi.org/10.20476/jbb.v16i2.609>

Slamet, Doni, Eko Retnadi, Partono, "Pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan." *Jurnal Algoritma*, 9:1, Tahun 2012.

#### **Undang-Undang:**

Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Desa.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Tugas Pokok Kepala Desa.

UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Penerbitan Kartu Keluarga.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Penertiban Kartu Keluarga.

Peraturan Presiden Nomor 96 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.