



Kapabilitas Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Layanan Siaga Dukcapil di Desa Munsalo Kabupaten Kuantan Singingi

Village Government Capabilities in Organizing Siaga Dukcapil Services in Munsalo Village Kuantan Singingi Regency

Fitri Ramadhani¹, M.Rafi²

¹²Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Riau, Riau Indonesia

Email: fitri.ramadhani4925@student.unri.ac.id, rafy060611@lecturer.unri.ac.id

Abstrak

Kapabilitas menjadi salah satu komponen krusial dalam menilai SDM yang ada di organisasi pemerintahan, termasuk pemerintahan desa. Website Siaga Dukcapil merupakan inovasi baru dalam sistem pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kuantan Singingi untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif secara online. Desa Munsalo sebagai salah satu desa yang memberikan layanan adminduk secara digital. Namun, permasalahan terkait ketidakmampuan aparatur desa dalam memanfaatkan sistem Siaga Dukcapil menjadi problematika tidak tercapainya penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk menjelaskan kapabilitas pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan Siaga Dukcapil di Desa Munsalo Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang dianalisis menggunakan aplikasi Nvivo 12 Plus untuk menjawab tujuan penelitian secara sistematis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kapabilitas Pemerintah Desa Munsalo dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui website Siaga Dukcapil tahun 2023 masih belum optimal. Pertama, dimensi pengetahuan dan keterampilan masih dihadapkan dengan masalah tidak adanya pembinaan dari Disdukcapil Kabupaten dan Pemerintah Kecamatan kepada operator desa, sehingga keterampilan aparatur dalam penginputan data kependudukan masyarakat desa melalui Siaga Dukcapil masih minim. Kedua, dimensi sistem teknis masih terdapat permasalahan terkait tidak adanya SOP dan terbatasnya sarana prasarana untuk menunjang pelayanan yang diberikan. Ketiga, dimensi sistem manajerial berkaitan dengan belum maksimalnya kemampuan kepala desa dalam menjalankan regulasi sehingga operator adminduk desa sulit ditemui masyarakat dan minimnya sosialisasi program adminduk di desa. Keempat, dimensi nilai dan norma permasalahan terkait aspek kebermanfaatan yang belum optimal bagi masyarakat lokal karena waktu penyelesaian dokumen adminduk melalui Siaga Dukcapil yang masih belum efisien dan sering mengalami kendala jaringan.

Kata kunci: *Kapabilitas; Layanan Publik; Pemerintah Desa; Siaga Dukcapil*

Abstract

Capability is one of the crucial components in assessing human resources in government organizations, including village governments. The Siaga Dukcapil website is an innovation in the Disdukcapil service system of Kuantan Singingi Regency to provide effective online population administration services. Munsalo Village is one of the villages that provides digital adminduk services. However, the problem related to the inability of village officials to utilize the Siaga Dukcapil system is a problem that has not achieved optimal public service delivery. Therefore, this study aims to explain the capabilities of the village government in providing Siaga Dukcapil services in Munsalo Village, Kuantan Singingi Regency. This study uses a descriptive qualitative approach which is analyzed using the Nvivo 12 Plus application to answer the research objectives systematically. The results of this study indicate that the capabilities of the Munsalo Village

Government in providing public services through the Siaga Dukcapil website in 2023 are still not optimal. First, the knowledge and skills dimension is still faced with the problem of the absence of guidance from the Regency Population and Civil Registry Office and the Sub-district Government to village operators, so that the skills of the apparatus in inputting population data for village communities through Siaga Dukcapil are still minimal. Second, the technical system dimension still has problems with the absence of Standard Operating Procedures and limited facilities and infrastructure to support the services provided. Third, the managerial system dimension is related to the less than optimal ability of village heads to implement regulations so that village population administration operators have difficulty meeting with the community and the minimal socialization of population administration programs in the village. Fourth, the value and norm dimension of the problem is related to the benefits that are not optimal for local communities because the completion time for population administration documents through Siaga Dukcapil is still inefficient and often experiences network problems.

Keywords: Capability; Public Service; Village Government; Siaga Dukcapil

I. PENDAHULUAN

Dalam sistem negara demokrasi, lembaga di sektor pemerintahan memiliki beberapa fungsi yang penting yaitu fungsi pengaturan, pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan publik (Aristia, 2015; Mulyani, 2019). Fungsi yang sering berkorelasi dengan masyarakat adalah sektor pelayanan publik karena terklasifikasi sebagai landasan pemerintahan di sektor publik (Christensen et al., 2017; Rahman, 2018). Kemudian, kemampuan sumber daya manusia (SDM) aparatur juga merupakan elemen krusial dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi pemerintahan, khususnya pada aspek penyelenggaraan pelayanan publik (Kalepo et al., 2022; Lemu et al., 2022; Pakarain & Abdussamad, 2022). Selain itu, kinerja pelayanan publik yang bermutu dapat dilihat dari profesionalisme aparatur dalam melaksanakan dan mempertanggungjawabkan hasil pelayanan publik sebagai wujud akuntabilitas publik. Hal ini menuntut pegawai atau aparatur yang memiliki motivasi bekerja keras dan mempunyai keinginan untuk mencapai hasil kerja yang berkualitas (Harun et al., 2024; Marcelino et al., 2023).

Pelayanan administrasi, khususnya yang berkaitan dengan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat di berbagai daerah (Pratiwi, 2021). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dapat menjamin akurasi data kependudukan serta pelayanan dapat dilakukan secara daring maupun manual. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa dalam prosesnya pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang sangat krusial bagi masyarakat pada level desa-nasional serta mempermudah pemerintah untuk memberikan jaminan akurasi data kependudukan (Wilona et al., 2017). Kemudian, berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, dipaparkan bahwa desa memiliki hak adat dan hak asal usul dalam hal mengawasi dan mengendalikan seluruh kepentingan

masyarakatnya. Desa telah berkembang di sejumlah daerah selama ini yang tentu saja perlu didorong dan diperkuat untuk mewujudkan pemerintahan desa yang lebih maju, mandiri, dan demokratis agar berkontribusi pada pembangunan masyarakat yang sejahtera (A Yasin, 2016; Ardiansyah et al., 2023). Selain itu, dalam Pasal 67 Ayat 2E Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dijelaskan bahwa “Desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa”. Hal ini kemudian telah menjadikan pemerintah desa memiliki peranan yang sangat penting dalam rangka menciptakan kemandirian desa dan memberikan layanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat untuk mencapai tujuan krusial khususnya di sektor pelayanan publik (Nurcholis, 2011; Hermanses, 2023; Prasojo et al., 2024).

Dalam memberikan pelayanan publik pada administrasi kependudukan, tentunya pemerintah desa diharapkan memiliki kapabilitas yang lebih dominan untuk menunjang kepuasan publik (Darusman & Wijaya, 2020). Kapabilitas sendiri merupakan kemampuan, keahlian, keterampilan dan pemahaman yang dimiliki oleh individu dan organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Suryatiningsih et al., 2022). Dengan adanya kapabilitas oleh pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya, maka hal ini diyakini akan dapat menentukan dan mengembangkan kemajuan desa secara berkelanjutan (Setiawati & Suparti, 2024; Mulyani, 2019). Oleh karena itu, perlunya aparatur desa yang benar-benar mempunyai kemampuan yang optimal dalam menjalankan tugasnya dan dapat bekerjasama serta bertanggungjawab secara konsisten (Tarmizi, 2016).

Secara konseptual, kemampuan pemerintah merupakan keterampilan organisasi pemerintah untuk menyesuaikan dan menetapkan prasyarat yang diperlukan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dengan cepat. Kompleksitas keterampilan mewakili kebutuhan untuk melakukan tugas-tugas kompleks secara internal dan kemampuan pemerintah diperlukan untuk mengantisipasi, membentuk, beradaptasi, dan mengembangkan keunggulan kompetitif yang ada (Rafi et al., 2024). Dalam mewujudkan kapabilitas pemerintah, hal utama yang diperlukan yaitu kemampuan pemimpin, integritas sumber daya manusia, keterampilan dalam manajemen, pengetahuan yang adaptif dan komitmen akan tujuan. Dengan demikian, aparatur pemerintah desa tentunya perlu memiliki kapabilitas terhadap pengimplementasian tugas dan fungsinya yang kemudian harus dapat memberikan pengaruh terhadap pencapaian tujuan dalam organisasi pemerintah desa. Oleh sebab itu, pada dasarnya para aparatur pemerintah desa merupakan faktor yang menentukan keberhasilan pelaksanaan akan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Setiawati et al., 2024). Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, komponen yang paling utama berkaitan dengan setiap aparatur yang memerlukan profesionalisme dalam pelaksanaan roda pemerintahan untuk dapat mewujudkan kesejahteraan dan potensi masyarakat lokal (Rodiyah et al., 2021). Salah satu langkah penting dalam terciptanya kemampuan yang profesional

pada aparatur pemerintah dapat dilakukan dengan melakukan penguatan kapabilitas pada setiap kelompok/individu sesuai dengan regulasi yang berlaku (Harsono, 2016; Suryatiningsih et al., 2022). Kapabilitas sendiri merupakan salah satu keterampilan yang harus dimiliki organisasi pemerintah untuk dapat melakukan penyesuaian dan penetapan prasyarat yang diperlukan dalam mempertahankan potensi, serta ditujukan untuk mengantisipasi dan mengembangkan keunggulan yang tersedia di sektor pemerintahan (Andriyus et al., 2023; Rafi et al., 2024). Dengan adanya peningkatan kapabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, maka hal ini dapat menjadi modal utama dalam menjalankan fungsi pemerintahan secara efektif dan efisien, serta dapat menghadapi tantangan eksternal seperti pada perubahan regulasi, perkembangan teknologi dan bahkan berkaitan pada dinamika sosial yang terjadi di tingkat nasional (Arenawati, 2014; Rafi et al., 2024).

Penelitian Aristia (2015) menjelaskan bahwa dalam prosesnya kemampuan aparatur desa secara umum masih belum optimal yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti: aparatur yang belum mengetahui fungsi dan tugasnya sesuai dengan jabatan yang dipegang, aparatur desa yang tidak maksimal dalam menggunakan komputer dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, dan sarana prasarana yang tidak cukup dalam mendukung pelayanan publik yang diberikan. Kemudian, studi oleh Meliyanti (2018) juga menegaskan bahwa aparatur desa masih belum memiliki kemampuan dan kompetensi yang maksimal dalam melakukan pekerjaan dengan target waktu yang telah ditentukan. Selain itu, aparatur desa juga belum mampu memahami jenis pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat lokal, serta belum mampu berkomunikasi dengan baik dan cenderung tidak siap menerima kritikan publik untuk keberhasilan tupoksinya. Dari berbagai studi terdahulu di atas, terlihat bahwa penelitian yang berkaitan dengan kapabilitas pemerintah desa dalam penyelenggaraan layanan publik secara digital masih sangat terbatas pada konteks kemampuan dan kompetensi teknis yang perlu diperhatikan oleh setiap aparatur pemerintah desa dalam pemberian layanan publik. Namun, penelitian ini memiliki sisi kebaruan dalam menelusuri sejauh mana kapabilitas pemerintah desa dalam pelaksanaan layanan publik berbasis digital berbasis konsep *core capabilities* yang merupakan aspek kemampuan inti yang harus ditingkatkan secara sistematis. Dengan demikian, penelitian ini diyakini dapat menjadi referensi penting mengenai aspek kapabilitas inti (substansif) yang perlu ditingkatkan oleh pemerintah desa dalam menjalankan fungsi pemerintahannya di sektor pelayanan publik.

Kemudian, dalam menilai kapabilitas organisasi di sektor pemerintahan dapat dilihat dari beberapa aspek krusial yaitu: 1) Dimensi Pengetahuan dan Keterampilan (*Knowledge and Skills*) mencakup indikator teknik spesifik (terkait dengan kemampuan inti) dan pemahaman ilmiah (relevan dengan pengembangan produk baru). Pengetahuan sangat fundamental dan sesuatu yang vital dalam sebuah organisasi dimana kegiatan-kegiatan dalam organisasi

dapat berjalan sebagaimana mestinya manakala didukung oleh sumber daya yang ada dalam organisasi tersebut, termasuk sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan luas serta mumpuni dalam menjalankan tugas-tugas pokok dan fungsinya dalam melaksanakan tugas dan wewenang. Keahlian merupakan bekal dan/atau modal seseorang dalam organisasi dengan keahlian dapat melakukan sesuatu dengan terampil dan juga baik. 2) Dimensi Sistem Teknis (*Technical Systems*), mencakup dua indikator, yaitu informasi dan prosedur. Sesuatu yang dibangun dengan informasi (sebagai contohnya, menyajikan dan memberikan informasi dengan sebuah database berkenaan dengan pengujian-pengujian produk yang diadakan akhir dekade). Sedangkan yang dibangun melalui prosedur (seperti aturan yang didisain oleh pemilik). 3) Dimensi Sistem Manajerial (*Managerial Systems*), mencakup dua indikator yaitu cara menciptakan pengetahuan dan cara mengendalikan pengetahuan. Dalam hal ini, sistem manajerial perlu mendapatkan dan menciptakan pengetahuan baru dalam menjalankan aktivitas-aktivitasnya. 4) Dimensi Nilai dan Norma (*Values and Norms*), mencakup tiga indikator, yaitu Isi dan struktur pengetahuan, sarana untuk mengumpulkan pengetahuan dan pengendalian pengetahuan. Nilai dan norma merupakan salah satu dimensi dari kapabilitas organisasi yang dengan nilai-nilai dan norma-norma tersebut dimensi ini merupakan bagian yang sangat penting dalam organisasi untuk menghadapi berbagai permasalahan baik yang berurusan dengan permasalahan di dalam organisasi maupun di luar organisasi (Andriyus et al., 2023; Rafi et al., 2024).

Berdasarkan pada Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online, dalam Pasal 1 dijelaskan bahwa layanan online merupakan layanan yang memungkinkan masyarakat di Kabupaten Kuantan Singingi untuk dapat mengajukan permohonan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang tidak terbatas oleh ruang dan waktu. Dengan berlakunya peraturan tersebut yang secara tidak langsung menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan yang bisa mengurus langsung di kantor desa dengan tujuan untuk mempercepat pelayanan publik dalam administrasi kependudukan. Dimana pada umumnya dalam mengurus dokumen kependudukan masyarakat harus antri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa, idealnya akan mempermudah masyarakat dan hanya tinggal menyerahkan dokumen persyaratan ke aparatur desa yang nantinya akan didaftarkan melalui sistem Siaga Dukcapil Kuansing.

Hingga saat ini tidak semua wilayah di Kabupaten Kuantan Singingi yang menerapkan pelayanan online administrasi kependudukan tingkat desa, sebagaimana yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari 15 kecamatan yang ada baru 2 kecamatan yang desanya sudah menerapkan sistem pelayanan online administrasi kependudukan tersebut yakni

Kecamatan Kuantan Tengah sebanyak 23 desa/kelurahan dan Kecamatan Kuantan Mudik dengan jumlah 23 desa. Setiap desa di 2 kecamatan tersebut sudah memiliki operator yang siap membantu dalam mengurus dokumen kependudukan, operator yang telah ditunjuk oleh pemerintah desa setempat terhubung secara langsung dengan sistem website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Riauonline.co.id, 2022).

Desa Munsalo merupakan salah satu desa yang masuk dalam wilayah Kecamatan Kuantan Tengah yang sudah menjalankan penerapan pelayanan online administrasi kependudukan pada akhir tahun 2022, dimana dalam pelaksanaan pelayanan tersebut terdapat operator yang ditunjuk melalui Surat Keputusan (SK) oleh pemerintah desa yang sudah terhubung dengan sistem Siaga Dukcapil dalam proses menginput data kependudukan masyarakat (Kuansing.go.id, 2023). Apabila nantinya dokumen telah diselesaikan maka pemerintah desa hanya mengambil ke ruangan Siaga Disdukcapil dengan menyerahkan berkas yang diajukan, tentunya dalam pelayanan ini masih banyak kendala yang dihadapi oleh pemerintah desa, karena hal tersebut dapat dikatakan tugas baru bagi pemerintah desa dalam pelayanan administrasi yang terhubung langsung dengan dinas terkait. Namun, walaupun demikian senyatanya sudah cukup banyak pelayanan administrasi kependudukan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Desa Munsalo Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2023 (Tabel 1).

Tabel 1. Jumlah Pelayanan Adminduk di Desa Munsalo Tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Masyarakat
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	31 Orang
2.	Kartu Keluarga (KK)	45 Orang
3.	Kartu Identitas Anak (KIA)	210 Orang
4.	Surat Kematian	7 Orang
Total		293 Orang

Sumber: Profil Desa Munsalo Kecamatan Kuantan Tengah, 2023.

Pada tabel 1 di atas terlihat bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang telah diselesaikan Desa Munsalo pada tahun 2023 sebanyak 293 orang. Dimana pelayanan yang paling banyak dilakukan yakni Kartu Identitas Anak (KIA) 210 orang, KTP sebanyak 31 orang, KK sebanyak 45 dan yang paling sedikit yakni pelayanan Surat Kematian 7 orang, berdasarkan pada jumlah pelayanan yang telah dilakukan melalui sistem Siaga Dukcapil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat lokal Desa Munsalo senyatanya sudah mengetahui terkait adanya pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa, namun berkaitan dengan dokumen yang diterbitkan masih relatif sedikit yang disebabkan masih dijumpai beberapa masyarakat yang lebih memilih mendapatkan pelayanan secara langsung di Disdukcapil, hal tersebut disebabkan oleh waktu penyelesaian dokumen yang berbeda serta kemampuan dari aparatur desa yang masih belum

optimal. Namun, tentunya dengan adanya layanan tersebut tentunya mempermudah masyarakat setempat dalam mengurus administrasi kependudukan, dimana masyarakat hanya tinggal menyerahkan dokumen persyaratan pada aparat desa. Selanjutnya, dalam rangka mempermudah masyarakat untuk mengetahui syarat-syarat mengurus administrasi kependudukan tersebut, pemerintah desa menyediakan papan informasi, hal tersebut dilakukan karena masih banyak masyarakat setempat yang ketika menyerahkan dokumen persyaratan tidak lengkap yang otomatis pendaftaran dan penginputan tidak dapat diproses dengan cepat oleh aparatur pemerintah Desa Munsalo.

Berdasarkan pada regulasi yang berlaku yaitu dalam Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online ditegaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan secara online dilaksanakan oleh operator desa/kelurahan dan camat, Kepala desa dan lurah bertanggungjawab atas pelaksanaan sistem layanan administrasi kependudukan warga secara online. Selain itu, setiap aparatur pemerintah desa secara tidak langsung juga diwajibkan untuk mampu menjalankan sistem Siaga Dukcapil. Namun, mengingat bahwa program dan kebijakan tersebut masih cenderung baru bagi pemerintah desa yang terhubung langsung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, maka penyelenggaraan program Adminduk di Desa Munsalo masih ditemui beberapa problematika yang terjadi yakni: *Pertama*, minimnya pemahaman aparat desa dalam penggunaan sistem Siaga Dukcapil secara online serta minimnya pengetahuan aparatur desa dalam mengoperasikan komputer. *Kedua*, aparatur desa dan operator Adminduk desa yang sering tidak berada di tempat ketika masyarakat ingin mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan (manajemen waktu). *Ketiga*, tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang dimiliki Desa Munsalo. *Keempat*, masih terbatasnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan adminduk secara online. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi krusial untuk dilakukan, dimana tujuan esensial penelitian ini yaitu untuk menjelaskan kapabilitas pemerintah desa dalam penyelenggaraan layanan Siaga Dukcapil di Desa Munsalo Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2023.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, adapun penelitian kualitatif akan berfokus pada bagaimana temuan-temuan dalam penelitian yang dipersepsikan dalam keadaan nyata dan memiliki tujuan untuk mengumpulkan data yang berkaitan tentang suatu masalah yang diteliti yang kemudian secara ilmiah menganalisis suatu fenomena tersebut (Fife & Gossner, 2024; Pilcher & Cortazzi, 2024). Kemudian, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data primer (hasil wawancara bersama

informan penelitian) informan berjumlah 8 orang, dimana dalam pemilihan informan berdasarkan pada jabatan yang dipegang dalam pelaksanaan layanan Siaga Dukcapil tersebut serta masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan dan data sekunder (regulasi, buku, prosiding, artikel jurnal dan dokumen pendukung yang relevan). Dalam prosesnya, penelitian ini berfokus mengumpulkan informasi mengenai kapabilitas pemerintah desa dalam penyelenggaraan layanan Siaga Dukcapil di Desa Munsalo Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau melalui perpaduan teknik pengumpulan data seperti dokumentasi dan wawancara secara mendalam.

Selanjutnya, teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi Nvivo 12 Plus yang merupakan suatu aplikasi penelitian kualitatif yang mampu melakukan analisis data secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan fitur analisis *crosstab query* untuk menjelaskan persepsi informan terhadap konsep penelitian serta memvisualisasikan data dengan kombinasi esensial (Allsop et al., 2022; Salahudin et al., 2020). Dalam prosesnya, analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua tahap, yaitu: *Pertama*, analisis data dengan fitur analisis *crosstab query* untuk mencari persentase konsep (nodes) dan persepsi informan (cases) berdasarkan konteks penelitian yang ingin dijawab. Kedua, menyimpulkan dan menafsirkan data primer dan sekunder yang telah dianalisis. Oleh karena itu, artikel ini menjelaskan kapabilitas pemerintah desa dalam pelaksanaan layanan Siaga Dukcapil di Desa Munsalo Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2023.

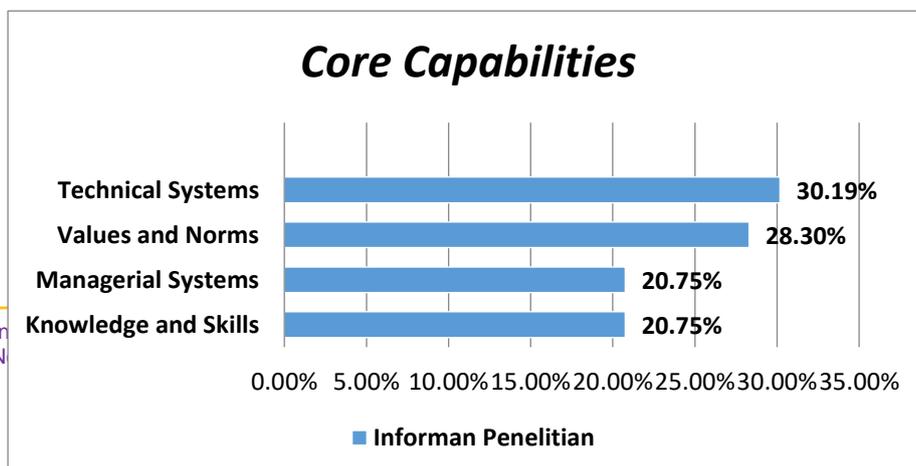
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara fundamental, kapabilitas diartikan sebagai sebuah konsep yang berkaitan dengan perumusan tentang bagaimana kemampuan dari sumber daya yang dimiliki dalam sebuah organisasi untuk dapat mencapai dan menghasilkan kinerja yang diharapkan publik (Fardell, 2020; Kamaruzaman & Manaf, 2024). Secara khusus, kapabilitas menjadi praktik dalam organisasi yang dibangun berdasarkan keputusan penting dengan mengkoordinasikan semua unit serta berbagai kegiatan sehingga mencapai hasil yang maksimal (Andriyus et al., 2023). Kapabilitas dalam konteks pemerintahan desa terutama dalam aspek pelayanan kepada masyarakat mencakup berbagai aspek, seperti kepemimpinan yang visioner, kemampuan perencanaan yang strategis, keterampilan manajerial yang efisien, serta pengelolaan sumber daya yang tepat guna. Dengan maksimalnya kapabilitas yang dimiliki, pemerintah desa diharapkan mampu menghadapi berbagai tantangan dalam proses pembangunan desa yang tepat guna dan secara tidak langsung selalu siap dalam menghadapi tantangan eksternal dalam perubahan tata kelola pemerintahan pusat seperti perubahan regulasi, perkembangan teknologi dan lainnya (Rafi et al., 2024).

Desa Munsalo menjalankan program pelayanan online administrasi kependudukan pada akhir tahun 2022, tentunya sudah cukup banyak berkas

administrasi masyarakat yang di input oleh pemerintah desa sendiri. Dalam pelaksanaan pelayanan online administrasi kependudukan tersebut pemerintah desa menunjuk dan menetapkan petugas khusus untuk operator desa dalam penerbitan dokumen kependudukan secara online yang sesuai dengan isi Peraturan Bupati Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online, dimana pada Pasal 1 Ayat (11) dijelaskan bahwa “Operator desa adalah petugas yang ditunjuk dan diterapkan oleh Pemerintah Desa untuk membantu masyarakat di desanya untuk mengajukan penerbitan dokumen kependudukan secara online”. Dalam prosesnya, meskipun sudah adanya operator yang sudah ditunjuk melalui Surat Keputusan oleh pemerintah desa Munsalo Nomor 303/KKD-DM/X/2022 Tentang Pengangkatan Operator Disdukcapil Siaga di Desa Munsalo, dalam pelaksanaannya pelayanan online administrasi kependudukan (Siaga Dukcapil) di tingkat desa tersebut tetap dijalankan secara kolektif oleh setiap aparatur pemerintah Desa Munsalo. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar semua aparatur desa dapat ditinjau terkait kapabilitas yang dimiliki dalam proses menjalankan program yang cenderung baru diinisiasi tersebut. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni teori *core capabilities* oleh Leonard-Barton dalam Andriyus et al., (2023). *Core capabilities* merupakan intisari dari kapabilitas organisasi yang didalamnya meliputi empat dimensi, yaitu pengetahuan dan keterampilan (*knowledge and skills*), sistem teknis (*technical system*), sistem manajerial (*managerial system*) serta nilai-nilai dan norma (*values and norms*).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dianalisis menggunakan *software* Nvivo 12 Plus melalui fitur *crosstab query* dengan melihat semua dimensi *core capabilities* dapat diketahui bahwa setiap informan memiliki pandangan yang beragam terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara online (Siaga Dukcapil) di Desa Munsalo Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2023 seperti yang terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kapabilitas Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Layanan Siaga Dukcapil di Desa Munsalo

(Sumber: Analisis *Crosstab Query* Menggunakan Nvivo 12 Plus, 2024)

Dari gambar 1 di atas dapat dilihat hasil penjelasan sebagai berikut:

1. Dimensi Sistem Teknis

Pada hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi sistem teknis merupakan aspek yang dominan (30,19%) disoroti oleh setiap informan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) secara online di Desa Munsalo. Hal ini memiliki makna bahwa dimensi ini merupakan indikator yang paling tinggi tingkat kompleksitasnya karena sistem teknis yang meliputi sumber daya, teknologi informasi, prosedur serta sarana dan prasarana yang dimiliki dalam suatu organisasi pemerintahan Desa Munsalo masih sangat minim dan masih belum optimal dalam penyelenggaraan pelayanan Adminduk secara online. Hal ini dibuktikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang masih terbatas dalam menunjang pelayanan dan tidak adanya dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh Desa Munsalo dalam pelaksanaan layanan Siaga Dukcapil tersebut. Pada esensinya, dengan tidak adanya kedua komponen tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Munsalo masih belum memiliki kapabilitas yang memadai pada dimensi sistem teknis dalam pelayanan Adminduk secara online.

2. Dimensi Nilai dan Norma

Dimensi Nilai dan Norma (28,30%) menunjukkan hasil yang lumayan tinggi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara online di Desa Munsalo, dimana dimensi ini berkaitan dengan cara mengendalikan pengetahuan dalam menghadapi permasalahan di dalam maupun di luar organisasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara online pemerintah Desa Munsalo berkaitan dengan waktu penyelesaian dokumen, dimana waktu penyelesaian dokumen kependudukan masyarakat yang berbeda dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kuantan Singingi, dalam hal ini aparat desa menyampaikan bahwa dokumen kependudukan di dinas bisa didapatkan langsung pada hari itu apabila mengurus KTP, sedangkan di desa harus menunggu input data yang masuk dari operator desa dan tergantung terhadap

data desa mana yang lebih dulu masuk ke sistem Siaga Dukcapil Dinas. Hal tersebut yang terjadi pada kantor desa harus menunggu sistem yang terkadang mengalami permasalahan jaringan dan ditambah dengan apabila cukup banyak masyarakat yang datang untuk pelayanan Adminduk, tentunya semakin banyak data kependudukan yang akan diinput oleh aparatur Desa Munsalo pada sistem Siaga Dukcapil dan ditambah lagi dengan yang terkadang aparatur yang tidak ada di tempat, sehingga hal tersebut juga akan menjadi persoalan terkait dokumen yang menumpuk dan semakin memperlambat masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan.

3. Dimensi Pengetahuan dan Keterampilan

Dimensi Pengetahuan dan Keterampilan (20,75%), terkait Pengetahuan dan Keterampilan yang meliputi pengetahuan yang dimiliki oleh SDM dalam organisasi, Desa Munsalo memiliki kompleksitas terkait keterampilan yang dimiliki oleh aparatur desa dalam mengoperasikan sistem Siaga Dukcapil pada saat penginputan data kependudukan masyarakat yang juga dapat disebabkan tidak adanya pembinaan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Kecamatan sendiri, namun hal tersebut tidak mungkin dijadikan sebagai permasalahan yang krusial. Karena pihak Pemerintah Desa Munsalo seharusnya melakukan evaluasi ataupun pelatihan secara internal dengan tujuan agar semua aparatur dapat memiliki kapabilitas yang sama dalam menjalankan program pelayanan Adminduk secara online tersebut.

4. Dimensi Manajerial

Sistem Manajerial (20,75%) memiliki presentase yang sama dengan dimensi di atas dan dinilai sebagai dimensi terakhir yang masih memiliki kompleksitas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara online di Desa Munsalo. Sistem Manajerial yang erat kaitannya dengan pemimpin dalam organisasi. Dalam pelayanan administrasi kependudukan secara online di Desa Munsalo peran Kepala Desa menjadi faktor yang sangat penting agar program tersebut dapat berjalan dengan baik, namun pada dasarnya masih memiliki kompleksitas terkait pemimpin yang belum dapat secara optimal dalam menjalankan regulasi dan masih adanya masyarakat yang sulit mendapatkan pelayanan, karena aparatur yang terkadang jarang ada di kantor desa dan terakhir kurangnya sosialisasi terkait program pelayanan administrasi kependudukan secara online di kantor desa terhadap masyarakat, yang mana hanya dilakukan sejalan dengan acara lainnya. Hal tersebut kembali lagi pada peran dan tanggungjawab dari Kepala Desa terkait penyelenggaraan program tersebut. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa kapabilitas pemerintah desa dalam penyelenggaraan layanan Siaga Dukcapil di Desa Munsalo Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2023 masih belum optimal dan masih memerlukan perbaikan secara komprehensif.

Secara substantial, hasil penelitian ini didukung oleh temuan Andriyus et al. (2023), yang menegaskan bahwa inovasi layanan publik berbasis aplikasi secara ideal akan dapat memajukan tata kelola pemerintahan di level desa. Namun, pelaksanaannya saat ini masih terhambat oleh kurangnya sumber daya manusia (SDM) serta sarana dan prasarana yang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini sejalan dengan temuan studi Rafi et al. (2024), yang memaparkan bahwa dewasa ini kapabilitas pemerintah desa harus terus dikembangkan secara sistematis pada setiap komponen *core capabilities* (kapabilitas inti) dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, studi ini menyimpulkan bahwa masih terdapat beberapa problematika yang terjadi terkait kapabilitas pemerintah Desa Munsalo dalam penyelenggaraan sistem pelayanan online administrasi kependudukan (Siaga Dukcapil) tahun 2023, yaitu: *Pertama*, masih minimnya keterampilan yang dimiliki oleh aparatur Desa Munsalo dalam mengoperasikan komputer pada saat penginputan data kependudukan masyarakat melalui sistem Siaga Dukcapil yang dipengaruhi oleh tidak adanya pembinaan yang dilakukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kecamatan Kuantan Tengah. *Kedua*, pada sistem teknis yang dijumpai tidak adanya SOP yang dimiliki oleh Desa Munsalo dalam pelayanan serta masih kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan tersebut. *Ketiga*, berkaitan dengan sistem manajerial pada kepala desa yang sebagai pimpinan tertinggi masih belum fleksibel dalam menjalankan regulasi yang berlaku, dimana masih dijumpai masyarakatnya yang sulit dalam mendapatkan pelayanan yang disebabkan oleh aparatur desa yang sering tidak ada di kantor desa dan pemerintah Desa Munsalo juga tidak ada melakukan sosialisasi khusus terkait adanya program Adminduk secara online di kantor desa. *Keempat*, pada aspek nilai dan norma pemerintah Desa Munsalo berkaitan dengan permasalahan internal terkait waktu penyelesaian dokumen kependudukan masyarakat yang berbeda dengan Disdukcapil dan permasalahan pada sistem yang terkendala oleh jaringan, sehingga semakin banyak dokumen masyarakat yang akan diinput ke sistem Siaga Dukcapil dan semakin memperlambat dalam waktu penyelesaian dokumen tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- A Yasin, N. (2016). *Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Tolinggula Pantai Kecamatan Tolinggula*.
- Allsop, D. B., Chelladurai, J. M., Kimball, E. R., Marks, L. D., & Hendricks, J. J. (2022). *Qualitative Methods with Nvivo Software: A Practical Guide for*

- Analyzing Qualitative Data. *Psych*, 4(2), 142–159.
<https://doi.org/10.3390/psych4020013>
- Andriyus, Utang Suwaryo, Neneng Yani Yuningsih, R. M. (2023). Village Government Capbility In Implenting Village Financial System Applications In Indonesia. *The Seybold Report Journal*, 18(4), 1215–1232.
<https://doi.org/10.17605/OSF.IO/NCFAM>
- Andriyus, Utang Suwaryono, Neneng Yani Yuningsih, R. M. (2023). Village Government Capability In Implementing Village Financial System Applications In Indonesia. *The Seybold Report*, 18(104), 1218–1219.
<https://doi.org/10.17605/OSF.IO/NCFAM>
- Ardiansyah, Efendi Ibnu Susilo, Panca Setyo Prihatin, Pahmi Amri, M. R. (2023). Penataan Digitalisasi Administrasi Pertanahan Berbasis Kebijakan Hukum di Desa Gobah Kabupaten Kampar Riau. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 99–106.
<https://doi.org/10.31849/dinamisia.v7i1.11151>
- Arenawati. (2014). Meningkatkan Kapabilitas Birokrasi Melalui Pembelajaran Organisasi. *Jurnal Ilmiah Niagara*, VI(1), 77–88.
- Aristia, R. (2015). Kemampuan Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kampung Datah Bilang Baru Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 454–455.
- Budi Setiawati, & Suparti, H. (2024). Kapabilitas Pemerintahan Desa Dalam Collaborative Governance. *PubBis: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 8(1), 39–49.
<https://doi.org/10.35722/jurnalpubbis.v8i1.948>
- Christensen, R. K., Paarlberg, L., & Perry, J. L. (2017). Public Service Motivation Research: Lessons for Practice. *Public Administration Review*, 77(4), 529–542. <https://doi.org/10.1111/puar.12796>
- Darusman, F., & Wijaya, C. (2020). Kapabilitas Dinamis Sektor Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 1–12.
- Fardell, B. (2020). Conceptualising Capabilities and Dimensions of Advantage as Needs. *Journal of Human Development and Capabilities*, 21(3), 263–276.
<https://doi.org/10.1080/19452829.2020.1777952>
- Fife, S. T., & Gossner, J. D. (2024). Deductive Qualitative Analysis: Evaluating, Expanding, and Refining Theory. *International Journal of Qualitative Methods*, 23(1), 1–12. <https://doi.org/10.1177/16094069241244856>
- Harsono, P. (2016). Kapabilitas Aparat Desa Dalam Pengelolaan Dana Desa. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 181–182.
<https://doi.org/10.31506/jap.v7i2.2455>
- Harun, A. T., Djakaria, D. V., & Dunggio, S. (2024). The Influence of Motivation on Work Effectiveness in the Tolinggula Subdistrict Office, North Gorontalo Regency. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 03(02), 103–116.
<https://doi.org/10.59713/projip.v3i2.1083>
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). Pengaruh Sikap dan

- Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 8–17. <https://doi.org/10.59713/projip.v1i1.36>
- Kamaruzaman, N., & Abdul Manaf, N. (2024). Optimal behavioral performance and power generation potential from palm oil mill industry: Case study using downdraft gasification with power generation. *International Journal of Green Energy*, 21(5), 929–947. <https://doi.org/10.1080/15435075.2023.2225589>
- Kuansing.go.id. (2023). *Jendela Desa*. <https://kuansing.go.id/id/direktori/kecamatan/kuantan-tengah.html>
- Lemu, M. R. S., & Dunggio, S. (2022). Hubungan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Banggai Laut. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 30–40. <https://doi.org/10.59713/projip.v1i1.38>
- M. Rafi, Agus Susanto, Hazqon Fuadi Nasution, R. P. P. (2024). *Urgensi Core Capabilities Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Taman Karya.
- M. Rafi, Rico Purnawandi Pane, Agus Susanto, Hazqon Fuadi Nasution, Fitri Ramadhani, G. M. (2024). The Importance of Improving Core Capabilities in the Implementing of Website-Based Government Information Systems in the Gobah Village, Kampar Regency, Riau. *Proceedings of the 6th International Conference on Law, Social Sciences and Education (ICLSSE 2024)*, 1–9. <https://doi.org/10.4108/eai.17-10-2024.2353749>
- Marcelino, Sakir, M., & Abdussamad, N. (2023). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kota Timur. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 02(01), 33–52. <https://doi.org/10.59713/projip.v2i1.385>
- Mariska Zena Wilona, Agus Riwanto, M. M. (2017). Fungsi Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Prinsip Good Governanve. *RES PUBLICA*, 1(3), 60–66.
- Meliyanti, I. A. (2018). Kemampuan Kerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administratif Di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 126–127.
- Mulyani, S. (2019). Otonomi Daerah Dan Kapabilitas Organisasi Menuju Keberhasilan Pembangunan Desa. *Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 5(2), 129. <https://doi.org/10.14710/gp.4.2.2019.126-131>
- Nurcholis, H. (2011). *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Erlangga.
- Pakarain, I. R., & Abdussamad, Z. (2022). Penguatan Kapasitas Kinerja Aparatur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 67–81. <https://doi.org/10.59713/projip.v1i2.267>
- Pilcher, N., & Cortazzi, M. (2024). “Qualitative” and “quantitative” methods and approaches across subject fields: implications for research values, assumptions, and practices. *Quality and Quantity*, 58(3), 2357–2387.

- <https://doi.org/10.1007/s11135-023-01734-4>
- Pratiwi, A. D. R. (2021). Transformasi Tata Kelola Pelayanan Publik di Tengah Pandemi COVID-19: Kasus Penerapan Aplikasi JAKI di Provinsi DKI Jakarta. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi: Inovasi Pelayanan Dan Kepemimpinan Publik Menggapai Era Society 5.0*, 233–238.
- Rahman, K. (2018). Pelayanan Pemerintahan Yang Bertanggung Jawab. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 16(2), 34. <https://doi.org/10.35967/jipn.v16i2.5823>
- Riauonline.co.id. (2022). *Baru 2 Kecamatan di Kuansing Aktif Beri Layanan Adminduk Secara Digital*. <https://www.riauonline.co.id/rantaukuantan/read/2022/12/06/baru-2-kecamatan-di-kuansing-aktif-beri-layanan-adminduk-secara-digital>
- Rodiyah, Sukamana, C. (2021). Pengembangan Kapasitas SDM Aparatur Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Di Desa Kenongo Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidiardjo. *Publisa: Jurnal Ilmu Administrasi Publi*, 6(32–41).
- Salahudin, S., Nurmandi, A., & Loilatu, M. J. (2020). How to Design Qualitative Research with NVivo 12 Plus for Local Government Corruption Issues in Indonesia? *Jurnal Studi Pemerintahan*, 11(3), 469–498. <https://doi.org/10.18196/jgp.113124>
- Suryatiningsih, S., Sujana, A. P., & Ramadani, L. (2022). Pembangunan Kapabilitas Digital dalam Upaya Mewujudkan Smart Village Desa Citeureup Kabupaten Bandung. *Charity: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1a), 49–53. <https://doi.org/10.25124/charity.v5i1a.4542>
- Tarmizi. (2016). Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Desa Teluk Bano 1 Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2013-2014. *JOM FISIP*, 3(2), 1–2.
- Umulia Hermanses, A. P. . S. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagia Barat. *Professional Ilmu Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 430.
- Yaafi Rozaan Prasajo, Tri Tiya Widiyarini, Muhammad Rici Nur Ardiansyah, K. E. W. (2024). Strategi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Banjarsari Kabupaten Probolinggo. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 11(2), 759–760.