



Peranan Kepemimpinan Kepala Desa dalam Kepemilikan Dokumen Kependudukan bagi Masyarakat di Desa Pelaga Kecamatan Petang Kabupaten Badung

I Made Sukadayasa^{1*}, I Made Sumada², I Dewa Gede Putra Sedana³

¹⁻³Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Ngurah Rai, Indonesia

Email: sukadayasa03@gmail.com¹, made.sumada@unr.ac.id², dewaputrasedana17@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: sukadayasa03@gmail.com

Abstract. *Ownership of civil registration documents is an essential component of population administration because it provides legal recognition of citizens' status and access to public services. This study analyzes the leadership role of the village head in improving civil registration document ownership and identifies the obstacles encountered in Pelaga Village, Petang District, Badung Regency. A descriptive qualitative approach was employed. Data were collected through observation, interviews, documentation, literature review, and online searches. Five informants were purposively selected, consisting of the Pelaga Village Secretary, the Head of Kiadan Administrative Hamlet, and three residents. The analysis applied Kusnadi's leadership role theory, covering interpersonal, informational, and decisional roles. The findings show that the leadership role has been implemented fairly well but is not yet fully optimal. The village government has established communication, provided motivation, disseminated information, facilitated services, and coordinated with relevant agencies. Nevertheless, services remain predominantly responsive, are not yet fully data-driven, and have not proactively reached all residents whose documents are incomplete. Major obstacles include uneven public awareness, incomplete understanding of information, administrative complexity, limited village authority, and suboptimal data collection and monitoring. The most prominent problem concerns marriage certificates, with 509 residents recorded as not possessing them in 2025.*

Keywords: *Civil Registration Documents; Leadership; Population Administration; Public Service; Village Head.*

Abstrak. Kepemilikan dokumen kependudukan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan karena menjadi dasar pengakuan status hukum warga negara serta akses terhadap berbagai pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis peranan kepemimpinan Kepala Desa dalam kepemilikan dokumen kependudukan dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi di Desa Pelaga, Kecamatan Petang, Kabupaten Badung. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan, dan penelusuran online. Informan ditentukan secara purposive sebanyak lima orang yang terdiri atas Sekretaris Desa Pelaga, Kelian Dinas Banjar Kiadan, dan tiga warga Desa Pelaga. Analisis menggunakan teori peranan pemimpin Kusnadi yang meliputi peran pribadi (interpersonal role), peran informasi (informational role), dan peran pengambilan keputusan (decisional role). Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan kepemimpinan telah berjalan baik, tetapi belum sepenuhnya maksimal. Pemerintah desa telah membangun komunikasi, memberikan motivasi, menyampaikan informasi, memfasilitasi pelayanan, dan melakukan koordinasi dengan instansi terkait. Namun pelayanan masih cenderung responsif, belum sepenuhnya berbasis data, dan belum aktif menjangkau seluruh warga yang belum memiliki dokumen lengkap. Kendala utama meliputi kesadaran masyarakat yang belum merata, penyampaian informasi yang belum sepenuhnya dipahami, kompleksitas administrasi, keterbatasan kewenangan desa, serta belum optimalnya pendataan dan monitoring. Permasalahan paling menonjol terdapat pada Akta Perkawinan, dengan 509 warga belum memiliki pada tahun 2025.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan; Dokumen Kependudukan; Kepala Desa; Kepemimpinan; Pelayanan Public.

1. LATAR BELAKANG

Administrasi kependudukan merupakan unsur fundamental dalam pelayanan publik karena dokumen seperti KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Akta Perkawinan menjadi instrumen legal untuk menjamin identitas, status hukum, dan akses warga terhadap

layanan negara. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan hak setiap penduduk untuk memperoleh dokumen kependudukan. Pada tingkat lokal, pemerintah desa memiliki posisi strategis karena berhubungan langsung dengan masyarakat dan menjadi penghubung antara kebutuhan warga dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kepala Desa atau Perbekel karena itu tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai fasilitator, komunikator, motivator, dan pengambil keputusan dalam mendorong tertib administrasi. Desa Pelaga merupakan wilayah perdesaan di Kecamatan Petang dengan jumlah penduduk 6.918 jiwa pada tahun 2025 yang tersebar pada sembilan Banjar Dinas. Kondisi geografis perbukitan, luasnya wilayah, perbedaan tingkat pemahaman masyarakat, serta kebutuhan koordinasi dengan instansi penerbit dokumen menjadi konteks penting dalam pelayanan administrasi kependudukan. Data menunjukkan bahwa kepemilikan KTP-el dan Akta Kelahiran relatif tinggi, sedangkan Akta Perkawinan masih menjadi persoalan yang lebih besar.

Tabel 1. Perbandingan Kepemilikan Dokumen Kependudukan Desa Pelaga Tahun 2024-2025.

Dokumen	Tahun	Jumlah/Sasaran	Memiliki/Tercetak	Belum Memiliki/Tercetak	Persentase Belum
KTP-el	2024	5.466	5.457	9	0,16%
KTP-el	2025	5.483	5.471	12	0,22%
Akta Kelahiran	2024	1.566	1.562	4	0,26%
Akta Kelahiran	2025	1.490	1.484	6	0,40%
Akta Perkawinan	2024	3.584	3.282	302	8,43%
Akta Perkawinan	2025	3.699	3.190	509	13,76%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung (2024) dan Data Agregat Semester I Tahun 2025.

Tabel 1 memperlihatkan fenomena yang kontras. KTP-el dan Akta Kelahiran telah mencapai tingkat kepemilikan sangat tinggi, tetapi jumlah warga yang belum memiliki Akta Perkawinan meningkat dari 302 orang pada tahun 2024 menjadi 509 orang pada tahun 2025. Kenaikan sebanyak 207 orang memperlihatkan bahwa persoalan tidak semata-mata terletak pada ketersediaan pelayanan, tetapi juga pada kesadaran masyarakat, kualitas informasi, kompleksitas persyaratan, pola pendampingan, dan tindak lanjut pemerintah desa. Fenomena tersebut menempatkan kepemimpinan lokal sebagai variabel penting. Kepemimpinan yang proaktif diperlukan untuk mengubah pelayanan dari sekadar menunggu warga datang menjadi pelayanan yang mampu mengidentifikasi warga bermasalah, memberikan informasi tepat sasaran, memfasilitasi penyelesaian administrasi, dan memonitor hasil sampai dokumen benar-

benar selesai. Permasalahan Akta Perkawinan juga tersebar pada seluruh wilayah Desa Pelaga. Data tahun 2025 menunjukkan warga yang belum memiliki Akta Perkawinan terdapat di Banjar Dinas Pelaga sebanyak 70 orang, Bukian 69, Kiadan 70, Nungnung 65, Bukit Munduk Tiyang 27, Auman 46, Tiyangan 73, Semanik 53, dan Tinggan 36 orang. Persebaran tersebut menunjukkan bahwa masalah bukan bersifat lokal pada satu banjar, melainkan memerlukan intervensi pemerintah desa secara menyeluruh.

Tabel 2. Persebaran Warga yang Belum Memiliki Akta Perkawinan Tahun 2025.

No.	Banjar Dinas	Jumlah Penduduk	Jumlah Perkawinan	Belum Memiliki Akta
1	Pelaga	952	509	70
2	Bukian	937	501	69
3	Kiadan	956	511	70
4	Nungnung	877	469	65
5	Bukit Munduk Tiyang	362	193	27
6	Auman	630	337	46
7	Tiyangan	988	528	73
8	Semanik	723	387	53
9	Tinggan	493	264	36
	Jumlah	6.918	3.699	509

Sumber: Kantor Desa Pelaga, data tahun 2025.

Penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa kepala desa dan aparatur desa berperan penting dalam administrasi kependudukan. Astawa (2021) menekankan peran kepala desa sebagai koordinator, fasilitator, dan penggerak sosialisasi. Wirata (2022) menemukan pentingnya sosialisasi, pendampingan, dan koordinasi dengan Dukcapil. Adnyana (2023) menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola dapat membantu masyarakat perdesaan, sedangkan Ariani (2020) menegaskan bahwa kesadaran masyarakat dapat menjadi pembatas efektivitas pelayanan. Puspitasari (2024) juga menempatkan kepala desa sebagai pengambil kebijakan lokal dan penggerak partisipasi. Research gap penelitian ini terletak pada fokus terhadap kepemimpinan Kepala Desa Pelaga dengan masalah empiris yang spesifik, yaitu tingginya kesenjangan kepemilikan Akta Perkawinan di tengah tingginya capaian KTP-el dan Akta Kelahiran. Penelitian tidak hanya melihat pelayanan administrasi secara umum, tetapi menilai tiga peranan pemimpin menurut Kusnadi (2005), yaitu peran pribadi, peran informasi, dan peran pengambilan keputusan, sekaligus mengaitkannya dengan pola pelayanan responsif, penggunaan data, koordinasi lintas instansi, dan monitoring ketuntasan dokumen.

Landasan Teori

Kusnadi (2005) membagi peran pemimpin dalam organisasi menjadi tiga kelompok. Peran pribadi (interpersonal role) berkaitan dengan hubungan, motivasi, keteladanan, dan fungsi penghubung. Peran informasi (informational role) menempatkan pemimpin sebagai pemantau, penyebar informasi, dan juru bicara. Peran pengambilan keputusan (decisional role)

berkaitan dengan penentuan kebijakan, penanganan gangguan, pengalokasian sumber daya, dan negosiasi. Ketiga dimensi digunakan untuk menilai bagaimana kepemimpinan desa mendukung kepemilikan dokumen kependudukan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual peranan kepemimpinan Kepala Desa dalam kepemilikan dokumen kependudukan berdasarkan kondisi yang terjadi di Desa Pelaga. Lokasi penelitian adalah Kantor Perbekel Desa Pelaga, Kecamatan Petang, Kabupaten Badung. Data kualitatif berupa hasil wawancara, gambaran pelayanan, dan kondisi administrasi, sedangkan data kuantitatif berupa angka kepemilikan KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, serta data kependudukan digunakan sebagai data pendukung. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen Pemerintah Desa Pelaga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung, peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan penelusuran online. Peneliti menjadi instrumen utama yang didukung pedoman wawancara, alat perekam, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Tabel 3. Informan Penelitian.

No.	Nama	Jabatan/Status	Tanggal Wawancara
1	Ni Luh Eka Deviyani, S.Sos.	Sekretaris Desa Pelaga	7 Mei 2026
2	I Wayan Juana	Kelian Dinas Banjar Kiadan	11 Mei 2026
3	Ida Bagus Adi Setiadhi	Warga Desa Pelaga	12 Mei 2026
4	I Ketut Raka	Warga Desa Pelaga	12 Mei 2026
5	Ni Wayan Asih	Warga Desa Pelaga	12 Mei 2026

Sumber: Lampiran daftar informan penelitian, 2026.

Teknik pengumpulan data terdiri atas wawancara, observasi, dokumentasi, dan penelusuran online. Wawancara diarahkan pada hubungan dan komunikasi pemerintah desa dengan masyarakat, motivasi, pendekatan sosial, penyampaian informasi, media informasi, koordinasi dengan Dukcapil, pengambilan kebijakan, penyelesaian masalah, evaluasi pelayanan, dan kendala yang dihadapi. Observasi digunakan untuk memahami proses pelayanan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memeriksa data kepemilikan dokumen dan struktur pelayanan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil wawancara dan dokumen dikelompokkan menurut tiga dimensi teori Kusnadi. Analisis kemudian membandingkan antara peranan yang telah

dijalankan dengan kondisi kepemilikan dokumen, terutama Akta Perkawinan, sehingga dapat diketahui aspek yang telah berjalan baik dan bagian yang masih memerlukan penguatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Pribadi (Interpersonal Role)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan dan komunikasi antara Pemerintah Desa Pelaga dengan masyarakat telah berjalan cukup baik. Masyarakat dapat datang ke kantor desa atau menyampaikan persoalan melalui Kelian Dinas. Sekretaris Desa menjelaskan bahwa masyarakat yang mengalami kendala diberikan penjelasan dan arahan sesuai permasalahannya. Kelian Dinas juga berperan sebagai penghubung karena berinteraksi langsung dengan warga di lingkungan banjar. Pola ini menunjukkan adanya jaringan pelayanan dari tingkat desa sampai wilayah. Walaupun akses komunikasi tersedia, sifat komunikasinya masih dominan responsif. Masyarakat umumnya baru datang ketika membutuhkan dokumen untuk sekolah, bantuan, pekerjaan, atau keperluan lain. Warga yang kurang aktif atau tidak memahami administrasi berpotensi tidak terjangkau apabila pemerintah hanya menunggu laporan. Temuan ini menjelaskan mengapa masalah dokumen sering baru diketahui ketika kebutuhan mendesak muncul. Pada aspek motivasi dan keteladanan, perangkat desa dan Kelian Dinas telah mengingatkan masyarakat agar melaporkan kelahiran, perkawinan, kematian, perubahan keluarga, dan perubahan data. Namun respons masyarakat berbeda. Sebagian langsung menindaklanjuti, sementara sebagian menunda karena merasa dokumen belum diperlukan. Dengan demikian, pengetahuan mengenai pentingnya dokumen belum selalu berubah menjadi perilaku tertib administrasi. Pada aspek pendekatan sosial, pemerintah desa memanfaatkan Kelian Dinas untuk mengenali kondisi warga dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan. Pendekatan ini relevan karena kemampuan masyarakat tidak sama; terdapat warga lanjut usia, kurang memahami prosedur, atau memiliki keterbatasan akses. Akan tetapi, pendekatan belum sepenuhnya berbasis pemetaan nama warga, jenis dokumen yang belum dimiliki, dan status penyelesaian. Tanpa data rinci yang selalu diperbarui, pendampingan lebih banyak dilakukan setelah masalah diketahui. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peran interpersonal telah dijalankan dalam bentuk komunikasi, motivasi, dan pendekatan melalui perangkat kewilayahan, tetapi belum maksimal. Kepemimpinan yang lebih proaktif membutuhkan komunikasi langsung kepada warga sasaran, penguatan peran Kelian Dinas, serta pemetaan administrasi pada tingkat banjar. Hal ini sejalan dengan Astawa (2021) dan Ariani (2020) yang menempatkan sosialisasi, fasilitasi, serta kesadaran masyarakat sebagai unsur penting tertib administrasi kependudukan.

Tabel 4. Ringkasan Peran Pribadi.

Indikator	Capaian	Kelemahan
Hubungan dan komunikasi	Akses melalui kantor desa dan Kelian Dinas tersedia.	Masih dominan menunggu masyarakat datang atau melapor.
Motivasi dan keteladanan	Imbauan tertib administrasi telah diberikan.	Kesadaran dan tindak lanjut masyarakat belum merata.
Pendekatan sosial	Kelian Dinas membantu warga yang mengalami kesulitan.	Belum berbasis pemetaan warga dan monitoring individual.

Sumber: Hasil penelitian, 2026.

Peran Informasi (Informational Role)

Peran informasi terlihat dari upaya pemerintah desa memperoleh, mengelola, dan menyebarkan informasi mengenai dokumen kependudukan. Informasi administrasi disampaikan melalui perangkat desa, Kelian Dinas, komunikasi di lingkungan banjar, dan penjelasan langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor desa. Pola berjenjang tersebut memungkinkan informasi dari pemerintah diteruskan sampai kepada warga. Masalahnya, tersampainya informasi belum menjamin informasi dipahami dan ditindaklanjuti. Sebagian masyarakat hanya memperhatikan informasi ketika sedang membutuhkan dokumen. Tingkat pemahaman juga berbeda; warga tertentu memerlukan penjelasan lebih dari satu kali dan dengan bahasa sederhana. Karena itu, efektivitas informasi harus dinilai dari penerimaan dan tindak lanjut, bukan sekadar dari aktivitas sosialisasi. Media informasi yang digunakan cukup beragam, namun komunikasi langsung melalui Kelian Dinas tetap menjadi saluran penting. Komunikasi antarwarga juga membantu penyebaran informasi, tetapi memiliki risiko ketidaklengkapan informasi. Penggunaan satu jenis media tidak cukup karena tidak semua warga aktif mengikuti pertemuan banjar atau terbiasa menggunakan media digital. Strategi multisaluran menjadi kebutuhan agar informasi dapat menjangkau kelompok masyarakat yang berbeda. Koordinasi antarinstansi telah dilakukan ketika persoalan berada di luar kewenangan desa. Pemerintah desa membantu menyiapkan administrasi, menjelaskan persyaratan, dan mengarahkan masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kelian Dinas berfungsi sebagai titik awal bagi warga, kemudian persoalan diteruskan ke desa dan, bila perlu, ke instansi terkait. Mekanisme ini membantu masyarakat mengurangi kesalahan prosedur. Namun, koordinasi masih cenderung kasuistik, yaitu dilakukan ketika suatu masalah telah muncul. Belum seluruh koordinasi diterjemahkan menjadi layanan kolektif, pembaruan data bersama, atau jemput bola yang terjadwal. Padahal jumlah warga yang belum memiliki Akta Perkawinan mencapai 509 orang dan tersebar di seluruh banjar. Data tersebut menunjukkan kebutuhan layanan yang lebih terstruktur dan tepat sasaran. Berdasarkan informational role, kepemimpinan telah berjalan cukup baik tetapi belum maksimal. Penguatan perlu dilakukan melalui informasi yang berulang, sederhana, dan spesifik kepada warga yang belum memiliki

dokumen; penggunaan media langsung, tertulis, dan digital secara bersamaan; serta koordinasi berkala dengan Dukcapil. Temuan ini sejalan dengan Wirata (2022) yang menekankan peran sosialisasi, pendampingan, dan koordinasi lintas instansi.

Tabel 5. Ringkasan Peran Informasi.

Indikator	Capaian	Kelemahan
Penyampaian informasi	Informasi disampaikan melalui desa dan Kelian Dinas.	Pemahaman dan tindak lanjut masyarakat belum sama.
Media informasi	Komunikasi langsung dan saluran masyarakat digunakan.	Jangkauan belum sepenuhnya merata.
Koordinasi antarinstansi	Desa mengarahkan dan berkoordinasi dengan Dukcapil.	Koordinasi masih lebih banyak berbasis kasus.

Sumber: Hasil penelitian, 2026.

Peran Pengambilan Keputusan (Decisional Role)

Peran pengambilan keputusan terlihat dari kebijakan pemerintah desa dalam memberikan kemudahan, memeriksa persyaratan, mengarahkan masyarakat, dan menentukan langkah penyelesaian sesuai batas kewenangan. Ketika warga datang dengan masalah administrasi, pemerintah desa terlebih dahulu mengidentifikasi jenis persoalan, membantu hal yang dapat ditangani di desa, dan mengoordinasikan persoalan yang menjadi kewenangan Dukcapil. Pengambilan kebijakan tersebut telah membantu masyarakat, tetapi masih dominan diterapkan setelah warga datang atau setelah masalah ditemukan. Hasil wawancara dengan warga menunjukkan harapan agar pemerintah desa lebih dahulu mengetahui siapa yang belum memiliki dokumen dan menghubungi mereka secara langsung. Dengan pendekatan berbasis data, keputusan pelayanan dapat diarahkan pada kelompok yang membutuhkan perhatian lebih, termasuk warga lanjut usia atau masyarakat yang kurang memahami prosedur. Pada aspek penyelesaian masalah, pemerintah desa dan Kelian Dinas telah membantu warga melengkapi persyaratan, mengidentifikasi ketidaksesuaian data, dan mengarahkan penyelesaian. Namun beberapa persoalan memerlukan tahapan di instansi lain. Setelah memperoleh arahan, tidak semua masyarakat menyelesaikan proses karena keterbatasan waktu, persyaratan, pemahaman, atau karena belum menganggap dokumen mendesak. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berhenti pada pemberian informasi belum menjamin ketuntasan dokumen. Evaluasi pelayanan telah menggunakan data kependudukan, tetapi belum berkembang menjadi pemetaan rinci yang memuat nama warga, jenis dokumen yang belum dimiliki, penyebab, status penanganan, dan tindak lanjut. Padahal perbedaan capaian antar dokumen menunjukkan perlunya prioritas yang berbeda. Akta Perkawinan perlu menjadi prioritas karena tingkat ketidakpemilikannya meningkat dari 8,43 persen pada tahun 2024 menjadi 13,76 persen pada tahun 2025. Decisional role karena itu telah dilaksanakan tetapi belum maksimal. Kebijakan perlu bergeser dari pola responsif dan kasuistik menuju keputusan berbasis data dan ketuntasan. Pemerintah desa dapat

menyusun daftar sasaran per banjar, menentukan prioritas berdasarkan jenis dokumen, mengalokasikan pendampingan, dan mencatat perkembangan setiap kasus sampai selesai. Model tersebut memperkuat fungsi pemimpin sebagai pengambil keputusan sekaligus pengendali hasil pelayanan.

Tabel 6. Ringkasan Peran Pengambilan Keputusan.

Indikator	Capaian	Kelemahan
Pengambilan kebijakan	Fasilitasi dan kemudahan pelayanan telah diberikan.	Belum sepenuhnya berbasis pemetaan warga prioritas.
Penyelesaian masalah	Desa/Kelurahan Dinas memberi arahan dan koordinasi.	Pemantauan sampai dokumen selesai belum sistematis.
Evaluasi pelayanan	Data kependudukan telah diperhatikan.	Belum memetakan akar masalah dan status kasus secara rinci.

Sumber: Hasil penelitian, 2026.

Kendala Dalam Kepemilikan Dokumen Kependudukan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum maksimalnya kepemilikan dokumen kependudukan tidak disebabkan satu faktor tunggal. Kendala terbentuk dari hubungan antara perilaku masyarakat, penyampaian informasi, pola pelayanan, kualitas pendataan, kompleksitas administrasi, pembagian kewenangan, dan tindak lanjut. Ketujuh kendala tersebut saling memperkuat sehingga pelayanan yang telah tersedia belum selalu menghasilkan dokumen yang selesai.

Tabel 7. Kendala Utama Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pelaga.

No.	Kendala	Dampak
1	Kesadaran masyarakat belum merata	Warga menunda pengurusan dan baru bertindak ketika ada kebutuhan.
2	Penyampaian/pemahaman informasi belum merata	Persyaratan dan prosedur tidak selalu dipahami atau ditindaklanjuti.
3	Pelayanan cenderung responsif	Masalah baru teridentifikasi setelah warga datang atau melapor.
4	Pendataan dan pemetaan belum optimal	Warga sasaran belum seluruhnya diketahui secara rinci per dokumen dan per banjar.
5	Kompleksitas persyaratan/ketidaksesuaian data	Proses menjadi lebih panjang dan membutuhkan koreksi dokumen.
6	Keterbatasan kewenangan pemerintah desa	Penerbitan dokumen tetap memerlukan instansi yang berwenang.
7	Monitoring penyelesaian belum optimal	Kasus dapat berhenti setelah arahan tanpa kepastian dokumen selesai.

Sumber: Hasil penelitian dan pembahasan skripsi, 2026.

Kesadaran masyarakat menjadi kendala pertama karena sebagian warga masih menganggap dokumen perlu diurus ketika akan digunakan. Pola tersebut menyebabkan keterlambatan pelaporan peristiwa penting dan berpotensi menambah kompleksitas persyaratan. Informasi yang telah disampaikan juga tidak selalu diterima dengan tingkat

pemahaman yang sama, terutama pada masyarakat yang kurang aktif mengikuti kegiatan banjar atau membutuhkan penjelasan berulang. Pola pelayanan responsif berkaitan erat dengan belum optimalnya pemetaan warga. Pemerintah desa memiliki data agregat, tetapi pelayanan proaktif membutuhkan data berbasis individu dan wilayah. Tanpa daftar sasaran yang mutakhir, Kelian Dinas dan perangkat desa sulit memastikan siapa yang belum memiliki dokumen, mengapa belum selesai, dan intervensi apa yang diperlukan. Kompleksitas administrasi juga berpengaruh. Persyaratan tidak lengkap, ketidaksesuaian data antar dokumen, keterlambatan pencatatan peristiwa penting, serta kebutuhan penanganan di Dukcapil membuat sebagian kasus tidak dapat diselesaikan pada satu tahap. Pemerintah desa hanya memiliki kewenangan fasilitasi dan pelayanan awal, sehingga penyelesaian penuh membutuhkan koordinasi dengan instansi penerbit dokumen. Monitoring menjadi titik lemah terakhir. Setelah warga mendapat penjelasan atau arahan, belum selalu terdapat mekanisme yang memastikan proses diteruskan sampai dokumen selesai. Akibatnya, keberhasilan pelayanan lebih mudah diukur dari aktivitas pemberian informasi daripada ketuntasan hasil. Kondisi ini menjelaskan mengapa kendala perlu ditangani secara terintegrasi, bukan melalui sosialisasi saja.

Pembahasan

Secara keseluruhan, peranan kepemimpinan Kepala Desa dalam kepemilikan dokumen kependudukan telah berjalan baik, tetapi belum sepenuhnya maksimal. Ketiga peran Kusnadi saling berkaitan. Komunikasi interpersonal menjadi dasar untuk menumbuhkan kesadaran; peran informasi memastikan warga mengetahui persyaratan dan prosedur; sedangkan peran keputusan menentukan bagaimana data, masalah, dan sumber daya diterjemahkan menjadi tindakan. Kelemahan pada satu peran akan mempengaruhi peran lainnya. Temuan utama penelitian adalah dominannya pola pelayanan responsif. Pemerintah desa telah terbuka dan membantu warga, tetapi pelayanan lebih sering dimulai dari inisiatif masyarakat. Pola ini cukup untuk warga yang aktif, namun kurang efektif bagi kelompok yang kurang memahami administrasi, memiliki mobilitas terbatas, atau tidak merasa dokumen perlu diurus segera. Oleh karena itu, kepemimpinan pelayanan perlu bergerak menuju pendekatan proaktif yang dimulai dari pemetaan warga dan bukan dari kedatangan pemohon. Akta Perkawinan perlu ditempatkan sebagai prioritas kebijakan karena menjadi dokumen dengan kesenjangan terbesar. Jumlah yang belum memiliki meningkat 68,54 persen, dari 302 orang pada 2024 menjadi 509 orang pada 2025. Persebarannya terdapat di seluruh sembilan Banjar Dinas, dengan jumlah tertinggi di Tiyingan 73 orang, Pelaga dan Kiadan masing-masing 70 orang, serta Bukian 69 orang. Fakta tersebut menunjukkan bahwa pendekatan parsial tidak memadai; diperlukan agenda desa yang menyeluruh. Penguatan pelayanan dapat dilakukan melalui basis data sasaran yang

memuat nama, banjar, jenis dokumen, penyebab ketidaklengkapan, persyaratan yang kurang, status koordinasi, dan status akhir dokumen. Kelian Dinas dapat berfungsi sebagai petugas penghubung untuk memverifikasi data dan melakukan komunikasi langsung. Dengan mekanisme tersebut, peran interpersonal tidak lagi hanya berupa hubungan sosial, tetapi menjadi instrumen pendampingan yang terukur. Peran informasi dapat diperkuat melalui sosialisasi multisaluran dan segmentasi sasaran. Informasi umum tetap diperlukan, tetapi warga yang belum memiliki dokumen perlu menerima informasi spesifik tentang kekurangan persyaratan dan langkah yang harus dilakukan. Koordinasi dengan Dukcapil perlu dijadwalkan secara lebih rutin, termasuk kemungkinan pelayanan kolektif atau jemput bola bagi warga yang mengalami hambatan akses. Pada peran keputusan, evaluasi harus berorientasi pada ketuntasan. Pemerintah desa perlu membedakan indikator proses (jumlah sosialisasi, warga diberi informasi, kasus dikonsultasikan) dengan indikator hasil (dokumen benar-benar selesai). Monitoring berkala memungkinkan pimpinan mengetahui kasus yang terhenti dan mengambil keputusan lanjutan. Pola ini sejalan dengan rekomendasi Puspitasari (2024) bahwa kepemimpinan lokal perlu menggerakkan partisipasi sekaligus menetapkan kebijakan yang responsif terhadap masalah administrasi masyarakat.

Arah Penguatan Pelayanan

Arah penguatan yang relevan adalah: pendataan berkala sampai tingkat banjar; pemanfaatan Kelian Dinas sebagai penghubung aktif; sosialisasi yang berulang dan sederhana; sinkronisasi prosedur dengan Dukcapil; pelayanan jemput bola untuk kelompok prioritas; serta monitoring kasus sampai selesai. Pendekatan tersebut akan menjadikan kepemimpinan desa lebih proaktif, berbasis data, terintegrasi, dan berorientasi pada hasil.

4. KESIMPULAN

Peranan kepemimpinan Kepala Desa dalam kepemilikan dokumen kependudukan di Desa Pelaga telah berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya maksimal. Ditinjau dari Peran Pribadi (Interpersonal Role), pemerintah desa telah membangun hubungan dan komunikasi dengan masyarakat, memberikan motivasi, serta memanfaatkan Kelian Dinas sebagai penghubung pelayanan. Pada Peran Informasi (Informational Role), pemerintah desa telah menyampaikan informasi melalui berbagai saluran dan melakukan koordinasi dengan pihak terkait. Pada Peran Pengambilan Keputusan (Decisional Role), pemerintah desa telah memberikan fasilitasi, arahan, dan solusi terhadap permasalahan administrasi masyarakat. Namun pelayanan masih cenderung responsif, belum sepenuhnya berbasis data, dan belum secara aktif menjangkau seluruh masyarakat yang belum memiliki dokumen secara lengkap.

Kendala kepemilikan dokumen berasal dari kesadaran masyarakat yang belum merata, kecenderungan mengurus dokumen hanya ketika diperlukan, penerimaan dan pemahaman informasi yang berbeda, pola pelayanan yang masih menunggu masyarakat datang, belum optimalnya pendataan warga, kompleksitas persyaratan dan ketidaksesuaian data, keterbatasan kewenangan pemerintah desa, serta belum optimalnya monitoring penyelesaian dokumen. Masalah paling menonjol terdapat pada Akta Perkawinan, dengan 509 warga belum memiliki pada tahun 2025 dibandingkan 302 warga pada tahun 2024. Penguatan pelayanan perlu diarahkan pada pendekatan proaktif, berbasis data, koordinasi terintegrasi, pendampingan prioritas, serta monitoring sampai dokumen benar-benar selesai.

DAFTAR REFERENSI

- Adnyana, I. M. S. (2023). *Peran aparat desa dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di wilayah perdesaan*. Universitas Ngurah Rai.
- Ariani, N. L. P. (2020). *Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan*. Universitas Ngurah Rai.
- Astawa, I. W. (2021). *Peranan kepala desa dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Desa Sembung Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung*. Universitas Ngurah Rai.
- Dinillah, R. R., & Rodiyah, I. (2024). Kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Watesari. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 646–661. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.217>
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Hapsari, R. A. (2020). Pengembangan kapasitas aparatur desa dalam optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan (Studi di Desa Ngimbrang Kecamatan Bulu Kabupaten Temanggung). *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2). <https://doi.org/10.31506/jap.v11i2.8385>
- Insyira, A. D., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jomin Timur. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 5(3), 155–165. <https://doi.org/10.18196/jpk.v5i3.22066>
- Ivanka, E. V. (2021). Pengembangan kapasitas pelayanan administrasi kependudukan dalam mewujudkan good governance di Desa Sidowungu Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 1(3). <https://doi.org/10.38156/jisp.v1i3.91>
- Kusnadi. (2005). *Perilaku organisasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Moleong, L. J. (2002). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. Alfabeta.
- Ndraha, T. (2011). *Kybernology: Ilmu pemerintahan baru*. Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

- Puspitasari, N. M. (2024). *Peranan kepala desa dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan masyarakat desa di Kabupaten Gianyar*. Universitas Ngurah Rai.
- Siagian, S. P. (2014). *Administrasi pembangunan: Konsep, dimensi, dan strateginya*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Supardi, Indrayani, Khaidir, Sari, D. A., & Bahri, S. (2024). Analisis pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 22(3), 292–311. <https://doi.org/10.46730/jiana.v22i3.8289>
- Sutopo, & Sugiharto. (2018). *Pelayanan publik: Konsep dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Wirata, I. G. (2022). *Peran pemerintah desa dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan pada masyarakat perdesaan di Kabupaten Tabanan*. Universitas Ngurah Rai.