

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Oleh:

Debyla Salshalina Ardi

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Februari, 2024

Pendahuluan

Pemerintah berperan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang ditangani oleh badan usaha milik negara serta organisasi pemerintah pusat dan daerah. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ayat 1 pasal 1, pelayanan publik sebagai tindakan yang dilakukan untuk kebutuhan warga negara, serta pelayanan administratif yang diberikan penyelenggaraan pelayanan publik.

UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjadi landasan sejumlah inisiatif yang bertujuan untuk menyelenggarakan dan mensosialisasikan makalah kependudukan dan data. Namun telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjamin keakuratan data kependudukan, keunikan Nomor Induk Kependudukan, dan keunikan dokumen kependudukan.

Pendahuluan

Penyelenggaraan pemerintahan diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Pasal 2 menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa meliputi administrasi umum, administrasi kependudukan, administrasi keuangan, dan administrasi pembangunan.

Peran pemerintah sesuai dengan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Kurangnya kecakapan SDM dan tidak disiplin dalam waktu.

Pendahuluan

Tabel. 1 Jumlah Data Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

No.	Dokumen	Jumlah Pelayanan	
		2021	2022
1.	Akta Kelahiran	25	17
2.	Kartu Keluarga	60	70
3.	Surat Kematian	4	8
4.	Kartu Tanda Penduduk	46	64
5.	Surat Pindah Keluar	22	26
6.	Surat Pindah Masuk	20	29
7.	Surat Keterangan Beda Nama	5	6
8.	Surat Keterangan Domisili	42	10

Sumber : Kantor Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan data pada Tabel.1 dapat dilihat bahwa jumlah data pelayanan yang paling banyak adalah jenis pelayanan Kartu Keluarga. Dari tahun 2022 jenis pelayanan Kartu Keluarga ini semakin meningkat dari pada tahun 2021. Penyebab meningkatnya jenis pelayanan Kartu Keluarga dibanding dengan jenis pelayanan kependudukan lainnya adalah sebagai kewajiban kependudukan. Kartu Keluarga sangat diwajibkan sebagai dokumen untuk setiap keluarga. Dalam permintaan untuk pembuatan, pembaruan, atau perubahan data pada Kartu Keluarga menjadi lebih umum. Kartu Keluarga sering digunakan untuk mengurus dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk atau Akta Kelahiran. Namun, dalam pengurusan Kartu Keluarga ini pengerjaannya kurang lebih 1 minggu. Hal ini membuat masyarakat yang mengurus menunggu dan terkadang tidak ada kepastian waktu pelayanan. Pegawai yang tidak disiplin saat melakukan pelayanan akan menghambat proses dari sebuah layanan. Kinerja pegawai berpengaruh pada sejauh mana pegawai dapat menjalankan tugas mereka dengan efektif dan memberikan layanan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo.

Penelitian Terdahulu

- Pertama, penelitian berjudul Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolang Mongondow Timur (2023) oleh Indri Patra, Juriko Abdussamad, dan Fenti Prihatini Tui.
- Kedua, penelitian berjudul Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Ribang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong (2019) oleh dilakukan oleh Wahyu Subadi.
- Ketiga, penelitian berjudul Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar (2022) oleh Amalia Syarifuddin, Adnan Ma'ruf, Muhammad Yusuf .
- Keempat, penelitian berjudul Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe (2022) oleh Aminuddin, Suriyani, Indra Andrianto .

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Bagaimana analisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan ?

Metode

Jenis Penelitian	: Deskriptif kualitatif
Teknik Pengumpulan Data	: Observasi, pengumpulan data sekunder melalui wawancara, dan dokumentasi.
Informan	: Kepala Desa, Sekertaris Desa, Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum, dan Masyarakat yang mengurus di Desa Kajeksan.
Lokasi penelitian	: Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo
Teori Penelitian	: Robbins (2016:260) yang terdiri dari lima indikator, 1) Kualitas 2) Kuantitas 3) Efektivitas 4) Ketepatan Waktu 5) Kemandirian.

Hasil

1. Kualitas

Hasil wawancara kepada Kepala Tata Usaha dan Umum dan Sekertaris Desa, bahwa

Pertanyaan “Apakah pegawai pelayanan mampu mengoperasikan alat teknologi yang ada di Desa Kajeksan ?”

“Ya mampu, kami mampu mengaplikasikan dan menerapkan teknologi di desa kajeksan untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang ada. Bagi kami alat teknologi itu bisa mempercepat proses tanpa halangan waktu jika tidak ada gangguan dari servernya. Bisa juga untuk memperbaiki kinerja pegawai, daya tahan, dan respon pegawai. Meskipun lingkup pelayanannya terbatas, kami tetap memberikan manfaat bagi masyarakat yang mengurus di desa kajeksan. Tetapi, kualitas pelayanan disini bisa dikatakan sebagai persepsi pengguna layanan dengan layanan yang diberikan oleh petugas TU. Kami dari pihak pelayanan semaksimal mungkin membuat masyarakat yang mengurus disini puas dengan kualitas yang sudah disediakan. Keguaan dari tekonologi yang saya pakai banyak yang biasa dikerjakan yaitu untuk mengolah data, mendapatkan data, menyusun data, menyimpan data, yang lebih pentingnya ya memproses data yang dibutuhkan. Manfaat dari penggunaan teknologi disini bisa membuat pegawai meningkatkan kinerja pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus.”

Hasil wawancara dengan penerima layanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo mengemukakan bahwa :

“Pelayanan di desa kajeksan sudah sesuai dengan SOP. Pegawai mampu menjalankan tugasnya dengan baik, dan mampu mengoperasikan teknologi sesuai dengan kebutuhan kami. ”

Hasil

2. Kuantitas

Pertanyaan “Berapa banyak jumlah dokumen yang dihasilkan dalam sehari?”

Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha dan Umum

“Kalau dalam sehari kita menyesuaikan dengan masyarakat yang mengurus, karena memang sesuai dengan kebutuhan. Kadang dalam sehari itu tidak ada sama sekali. Pengurusan surat Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk biasanya 2-3 dokumen. Semisal pengurusan surat Bantuan Produktif Usaha Mikro (BPUM) itu biasanya banyak sampai mencapai 40 dokumen dalam sehari. Semua yang kita kerjakan itu sesuai kebutuhan masyarakat sekitar dan jika ada event itu bakal lebih banyak dalam pengajuannya. Rata-rata dalam sehari saya menyelesaikan sekitar 10 dokumen dalam sehari, tetapi kembali lagi semua tergantung tugas dan prioritas harian. Dokumen yang saya hasilkan itu bervariasi karena tugas saya melibatkan pekerjaan yang bermacam-macam. Misal, beberapa dokumen mungkin membutuhkan lebih banyak waktu.”

Hasil wawancara dengan Sekertaris Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo:

“ Dalam sehari pegawai pelayanan bisa mencapai 5-10 konsumen, dari jumlah konsumen yang didapat dari pegawai pelayanan sesuai dengan jumlah masyarakat yang mengurus. Pegawai disini yang bisa mengoperasikan komputer sebanyak 10 orang.”

Hasil

3. Ketepatan Waktu

Pertanyaan “Bagaimana kemampuan pegawai dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya dengan tepat waktu pada konsumen ?”

Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha dan Umum :

“ Sesuai dengan SOP, misal surat keterangan sistemnya saat ini online. Selama server tidak masalah akan dibikinkan surat keterangan tersebut langsung jadi. Karena surat-surat seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk itu sesuai dengan SOP. Pengaruhnya ketika membuat Kartu Keluarga dibuat 5 hari, sebelum hari itu masyarakat yang mengurus sudah menanyakan terkait dengan penyelesaian surat tersebut. Penghambatnya adalah jumlah pegawai pelayanan yang ada di desa kajeksan ada 2 orang. Misal saya tidak masuk cuti, hanya mbak rini saja. Kalau misal keduanya tidak masuk pelayanan di desa kajeksan tidak berjalan karena tidak ada yang mengurus. Pegawai lain juga tidak paham dengan sistem pelayanan. Dari pada masyarakat banyak yang mengeluh akhirnya dibilang besoknya buat kembali atau ditaruh saja dimeja pelayanan. “

Hasil wawancara dengan Sekertaris Desa :

“ Ya mampu, sepanjang tidak ada trouble sistemnya. Kadang sistem yang dari kabupaten itu tidak berjalan seperti sipraja, yang mengalami gangguan. Jadi, kita tidak bisa menyelesaikan dokumen pada hari itu. Pengaruhnya, konsumen merasa terlaksana dengan baik dan merasa puas. Hambatannya, selain sistem yang tidak berjalan dengan lancar, masyarakat yang kita layani tidak paham dengan prosedur yang melalui E-mail. Karena masyarakat tidak mau ribet, jadi menunggu salah satu pihak keluarga datang untuk membantu proses tersebut.”

Hasil wawancara dengan penerima layanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo :

“ Yang saya lihat, pegawai desa disini sudah melayani kami dengan baik, dengan bergantian. Tetapi biasanya kalau banyak staff lain ikut membantu masyarakat yang mengurus dilayanan. Pengaruhnya tidak merespon dengan cepat, membuat masyarakat tidak puas.”

Hasil

4. Efektivitas

Pertanyaan “ Apakah efektivitas pegawai dalam melakukan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur ?”

Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha dan Umum Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo :

“ Sudah, semua disini sudah melakukan tugas nya sesuai dengan prosedurnya. Cara pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus akan kita layani dengan senyum, sapa, dan dijanjikan sesuai dengan SOP. Misal dari kita bilang surat ini jadi berapa hari gitu, tetapi kita sudah tidak pakai. Kadang saya juga memakai orang dalam yang bekerja di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo, ketika ada warga masyarakat yang tidak menerima E-mail saya minta tolong kepada petuga Mal Pelayanan Publik Sidoarjo untuk mengecekkan sudah jadi atau belum, karena E-mail nya belum masuk. Cuman, mereka punya akses lebih ke pegawai dukcapil nya. Misal berkaitan dengan dokumen kependudukan, banyak orang yang tidak mengerti bahwa dokumen kependudukan itu masuk di SPAM. SPAM ada jangka waktu 30 hari akan terhapus, maka dari itu kita minta tolong ke pihak lain. Pegawai juga mahir dalam menggunakan alat teknologi yang sudah disediakan, jadi lebih cepat dalam mengerjakan dokumen-dokumennya”

Hasil wawancara dengan Sekertaris Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo :

“ Sudah, karena prosedur nya harus dijalankan jika ingin lebih baik. Pegawai disini semaksimal mungkin akan melayani dengan sepenuh hati. Karena sikap pegawai akan berpengaruh pada masyarakat yang mengurus.”

Hasil wawancara dengan penerima layanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo :

“ Pelayanan di desa kajeksan selalu berbuat baik, membantu, mempermudah urusan masyarakat. Terkadang dari kami ada yang tidak membawa salah satu dokumen yang ingin kami urus, tetapi pihak desa sudah mempunyai arsip dokumen masyarakat yang ada di desa kajeksan ini. Jadi kami merasa terbantu adanya pengarsipan dan pegawai yang sangat antusias dalam membantu masyarakat yang kesulitan.”

Hasil

5. Kemandirian

Pertanyaan “ Apakah pegawai pelayanan sudah bertanggung jawab atas pekerjaannya “

Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha dan Umum Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo :

“ Sudah semua, kita semaksimal mungkin bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang diinginkan masyarakat. Kita juga sudah paham dengan dokumen yang ingin diurus oleh masyarakat. Pokoknya semaksimal mungkin kita kerjakan. Hanya saja ketika dalam pengerjaan surat-surat yang masuk mungkin pegawai agak lambat, yak arena kendala server dan tidak pahamnya dalam pengurusan surat tadi”

Hasil wawancara dengan Sekertaris Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo:

“ Sudah, karena tanggung jawab itu sikap yang timbul terhadap apa yang seharusnya dikerjakan dari setiap kewajibannya. Jadi pegawai disini harus mampu menerima dan melaksanakan tugas dari masyarakat yang mengurus di layanan.”

Hasil wawancara dengan penerima layanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo mengemukakan bahwa :

“ Sudah,, yang saya lihat pegawai disini sudah ada tanggung jawabnya sesuai dengan pekerjaannya masing-masing.”

Pembahasan

1. Kualitas

Teori kinerja menurut Robbins, kualitas dapat dihubungkan dengan pernyataan dari kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Desa Kajeksan. Sumber daya manusia mampu mengembangkan kinerjanya yang berkualitas dengan pekerjaan yang dilaksanakannya. Kualitas yang dihasilkan oleh personel layanan menunjukkan lingkungan di mana bagian-bagian tertentu dari proses layanan bersifat transparan dan sederhana. Karena kualitas pelayanan adalah sejauh mana terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dimiliki. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Kajeksan akan memberikan kenyamanan bagi yang merawatnya. Kinerja pegawai pelayanan mampu mengoperasikan alat teknologi di desa dan sebagian pegawai mampu mengenter data. SDM desa Kajeksan menunjukkan kualitas kerja yang baik karena mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai pelayanan bertugas tidak sekedar mengetik atau mengerjakan tugas ringan saja, tetapi bisa mengentri aplikasi yang sudah dipegang oleh masing-masing pegawai

2. Kuantitas

Teori kinerja Robbins, klaim mengenai prestasi kerja pegawai Desa Kajeksan dapat dikaitkan dengan kuantitas. Pekerja di desa Kajeksan mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan dalam jumlah yang cukup. Jumlah unit kerja yang disepakati dapat dilaksanakan oleh karyawan disebut kuantitas kinerja. Faktor yang mempengaruhi kuantitas kerja meliputi keterampilan kerja, peralatan yang digunakan, proses kerja, pengaturan waktu. Pengukuran kinerja menjadi bagian penting dari manajemen produksi dan perencanaan SDM untuk memastikan bahwa pekerjaan dapat terselesaikan dengan efisien. Dalam sehari pegawai pelayanan administrasi kependudukan bisa mencapai 10 konsumen yang datang untuk mengurus surat sesuai dengan kebutuhannya. Dalam surat-surat yang dihasilkan seperti Surat Keterangan dalam sehari mencapai 5 konsumen. Seperti pengurusan surat-surat Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan lainnya bisa mencapai 23 konsumen dalam sehari. Dengan jumlah dokumen yang dihasilkan lumayan banyak, pegawai desa kajeksan tidak semua mampu mengoperasikan komputer. Tetapi, dengan kerjasama akan menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab.

Pembahasan

3. Ketepatan Waktu

Teori kinerja menurut Robbins, ketepatan waktu pada kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan dalam penyelesaian tugasnya sudah tepat waktu. Jika tidak ada terkendala, maka pengurusan dokumen akan cepat selesai. Pengaruh pegawai pelayanan dalam ketepatan waktu dapat membangun kepercayaan masyarakat yang mengurus. Akan tetapi, terkadang yang menjadi penghambat adalah sistem yang mengalami gangguan, dan belum terselesaikan karena surat masih tidak dapat diproses. Begitupun sesuai dengan SOP, selama pembuatan surat melalui online dan jika sistem tidak bermasalah surat yang dikerjakan akan cepat selesai. Terkadang konsumen yang sudah dilayani tidak bisa memahami prosedur melalui E-mail, karena konsumen tersebut juga tidak mau berbelit-belit agar cepat terselesaikan. Dilihat dari jumlah pegawai pelayanan terlalu sedikit (2orang).

Tabel. 2 Standart Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Kajeksan
Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

No.	Jenis Pelayanan	Waktu
1.	Akta Kelahiran	1 Minggu
2.	Kartu Keluarga	1 Minggu
3.	Kartu Tanda Penduduk	1 Minggu
4.	Surat Kematian	1 Hari
5.	Surat Keterangan Domisili	1 Hari

Sumber : Kantor Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan data pada Tabel.2 dapat dilihat bahwa standart pelayanan administrasi kependudukan di desa Kajeksan paling lama pengerjaannya sampai 1 minggu. Namun demikian, hal ini merupakan kesepakatan antara staf layanan desa Kajeksan untuk menginformasikan kepada masyarakat bahwa layanan—Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran—tidak dapat dilakukan dalam jangka waktu yang diminta. Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan pada akhirnya mengakibatkan pelayanan yang kurang efektif dan efisien bagi pengelolanya. Tujuan dari standar pelayanan administrasi kependudukan adalah untuk menumbuhkan suasana yang mendorong pelayanan yang transparan, adil, dan peka terhadap kebutuhan masyarakat umum.

Pembahasan

4. Efektivitas

Teori kinerja menurut Robbins, efektivitas ada kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan bahwa efektivitas sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu perusahaan atau organisasi. Efektivitas pegawai dapat ditingkatkan melalui pengelolaan waktu yang baik, pengembangan keterampilan, komunikasi yang jelas, serta memberikan dukungan dan insentif yang memberikan dukungan. Jadi efektivitas pegawai dalam melakukan pekerjaannya sangat penting. Dengan adanya alat teknologi kinerja pegawai menjadi semakin mudah untuk mengurus dokumen kependudukan. dalam penggunaan alat teknologi dapat meningkatkan pelatihan yang tepat, penyediaan sumber daya yang memadai, dan pengembangan kebijakan yang mendukung penggunaan teknologi. Dilihat dari kemampuan terkait tingkat pendidikan di Desa Kajeksan belum sepenuhnya berkembang dengan optimal.

Tabel. 3 Tingkat Pendidikan Pegawai di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)
1.	Sarjana	4
2.	SMA	5
3.	D4	1

Sumber : Kantor Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan data pada Tabel.3 dilihat bahwa terdapat 10 perangkat desa yang berpendidikan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Masih adanya perangkat desa yang memiliki tingkat pendidikan SMA, akan tetapi tidak diragukan lagi. Karena dengan latar belakang pendidikan SMA bekerja sebagai posisi pelayanan, terutama dalam tingkat entri. Pegawai desa kajeksan dapat menangani tugas-tugas operasional, seperti melayani masyarakat yang mengurus atau memberikan dukungan administrasi. Tingkat pendidikan pegawai desa kajeksan merupakan faktor pendukung dan ukuran kinerja dapat menentukan keberhasilan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dalam pelaksanaan program pemerintah desa.

Pembahasan

5. Kemandirian

Teori kinerja menurut Robbins, ketepatan waktu ada kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo sudah bertanggung jawab atas pekerjaannya. Kemandirian pegawai dalam melaksanakan tugas dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas yang dimiliki pegawai. Kualitas individu pegawai yang mampu memberikan motivasi bagi dirinya sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa dengan campur tangan pihak lain. Tidak disiplinnya waktu dalam pekerjaan, Hal ini akan memengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan. Karena memperhatikan kebutuhan tersebut merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pegawai. pegawai mempunyai kemampuan memecahkan masalah yang baik serta mempunyai sikap yang positif, sopan dan suka menolong ketika melayani konsumen. Kinerja pegawai di Desa Kajeksan merupakan kapasitas individu untuk mengerjakan tugas. Berkemampuan dengan baik menyatuh dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat khusus pelayanan administrasi kependudukan.

Temuan Penting Penelitian

Pada penelitian ini, menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa Kajeksan belum sepenuhnya optimal. Pencapaian tujuan bekerja dalam penggunaan komputer masih kurang. Karena dalam realisasinya terdapat kekurangan khususnya pegawai yang masih belum paham dalam mengoperasikan komputer dengan lancar. Dan pegawai yang tidak disiplin dalam waktu, akan memengaruhi kinerja pegawai dalam individu ataupun organisasi. Disiplin dapat meningkatkan kinerja pegawai di desa Kajeksan secara signifikan. Seorang pegawai dapat berpikir mandiri dan bertindak sendiri, untuk menaati tanggung jawab dan menghindari peraturan yang tidak ditaati.

Manfaat Penelitian

Analisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan melibatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan masyarakat. Untuk mendapatkan data kependudukan yang akurat, mempermudah perencanaan pembangunan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan. Penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengelolaan waktu dan penugasan yang dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Dukungan pelatihan yang sesuai, dan motivasi pegawai dalam mencapai hasil optimal.

Referensi

- [1] H. Mubaroq and Y. N. Hidayati, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat,” *Publik J. Manaj. Sumber Daya Manusia, Adm. dan Pelayanan Publik*, vol. 9, no. 4, pp. 655–667, 2022, doi: 10.37606/publik.v9i4.398.
- [2] UU No.9 Tahun, “Presiden Republik Indonesia Peraturan Presiden Republik Indonesia,” *Demogr. Res.*, pp. 4–7, 2018.
- [3] L. Nur Firdaus, “Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Genteng Kota Surabaya pada Pelayanan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran,” *Publ. J. Public Adm. Stud.*, vol. 2, no. 1, pp. 82–86, 2023, doi: 10.24036/publicness.v2i1.55.
- [4] T. Purwanti and R. Suharyadi, “Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong),” *J. Penelit. Sos. Dan Polit.*, vol. 7, no. 1, pp. 59–67, 2018, [Online]. Available: <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/download/425/256>
- [5] Undang-undang, “Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan,” *Kementeri. Huk. dan Hak Asasi Mns.*, pp. 1–104, 2014, [Online]. Available: [sc.syekhnrjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_\(ASN\).pdf%5Cn](http://sc.syekhnrjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_(ASN).pdf%5Cn)
- [6] Sujarweni, “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja (Robbins, 2006:260),” *Agora*, vol. 6, no. 1, pp. 1–6, 2018.
- [7] H. Maulia Wati and H. Sukmana, “Analysis of The Quality of Population Administration Services,” *Indones. J. Public Policy Rev.*, vol. 20, pp. 1–7, 2022, doi: 10.21070/ijppr.v20i0.1251.
- [8] U.-U. R. I. N. 6 T. 2014, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa,” *ACM Int. Conf. Proceeding Ser.*, vol. 18-April-2, no. 1, pp. 45–54, 2016.
- [9] J. Wibowati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang,” *J. Manaj.*, vol. 8, no. 2, pp. 15–31, 2021, doi: 10.36546/jm.v8i2.348.

Referensi

- [10] N. Alirman, “Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu),” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 3, no. 2, pp. 1–11, 2016.
- [11] I. Patra, J. Abdussamad, and F. P. Tui, “2376-2395,” vol. 2, no. 6, pp. 2376–2395, 2023.
- [12] W. Subadi, “Performance of Village Apparatus in Operation of Government in Ribang Village in Muara Uya Sub District , Tabalong Regency,” *PubBis (Jurnal Pemikir. dan Penelit. Adm. Publik dan Adm. Bisnis)*, vol. 3, no. 2, 2019.
- [13] M. Y. Syarifuddin Amalia, Adnan Ma’ruf, “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar,” vol. 15, no. 2, pp. 41–45, 2022.
- [14] Aminuddin, Suriyani B.B, and Indra Andriatno, “Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe,” *J. Publicuho*, vol. 5, no. 4, pp. 1011–1026, 2022, doi: 10.35817/publicuho.v5i4.45.
- [15] E. K. Sari and A. R. U.B, “Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo Dalam Pelayanan E-Ktp,” *Publik J. Manaj. Sumber Daya Manusia, Adm. dan Pelayanan Publik*, vol. 10, no. 2, pp. 674–688, 2023, doi: 10.37606/publik.v10i2.621.
- [16] N. Yanti and Ridayanti, “Jurnal Ilmu Kompuer, Ekonomi dan Manajemen,” *J. Ilmu Komputer, Ekon. dan Manaj.*, vol. 2, no. 1, pp. 1272–1281, 2022.

