

# debyla umsida

*by* Debyla Umsida

---

**Submission date:** 05-Feb-2024 03:18PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2286808715

**File name:** Artikel\_Template\_Fiks\_Debyla.docx (67.67K)

**Word count:** 7210

**Character count:** 48720

## *Analysis of Employee Performance Inpopulation Administration Services* **Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Debyla Salshalina Ardi<sup>1)</sup>, Isna Fitria Agustina<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi : [debylasalshalina611@gmail.com](mailto:debylasalshalina611@gmail.com), [isnaagustina@umsida.ac.id](mailto:isnaagustina@umsida.ac.id)

**Abstract..** *This study aims to analyze the performance of employees in the Civil Registration Administration Service in the Village of Kajeksan, Tulangan District, Sidoarjo Regency. Employee performance in civil registration administration is essential for community needs related to population data. The lack of human resource skills poses challenges for employees in providing effective and efficient services, leading to dissatisfaction among individuals dealing with population documents. The research employs a qualitative descriptive research method to examine the conditions of a specific object. The results indicate that 1) The quality of employee performance is good in utilizing the information technology available, with employees fulfilling their duties and responsibilities. 2) The quantity of employee performance is optimally sufficient, even when handling a large number of documents, despite server constraints. 3) Timeliness of employee performance is reasonably optimal, considering the ability to provide services within a timely manner, although there are server-related challenges. 4) The effectiveness of employee performance ensures the delivery of the best services, facilitated by technological tools. 5) Employee self-reliance is optimal, with individual capabilities aligning with the community's expectations for processing population documents.*

**Keywords -** *Employee Performance, Service, Population Administration*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah kebutuhan masyarakat dalam data kependudukan. Kurangnya kecakapan sumber daya manusia membuat pegawai kesulitan dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk meneliti kondisi pada suatu objek. Hasil penelitian bahwa 1) Kualitas kinerja pegawai sudah baik dalam penggunaan teknologi informasi yang digunakan. Dari kinerja pegawai yang sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. 2) Kuantitas kinerja pegawai sudah cukup optimal. Dalam pengerjaan dokumen dengan jumlah banyak. Meskipun terkendala dengan server pegawai pelayanan sudah baik dalam tugasnya. 3) Ketepatan Waktu kinerja pegawai sudah cukup optimal. Dilihat dari kemampuan penyediaan pelayanan bisa terselesaikan tepat waktu. Tetapi terkendala dengan servernya. 4) Efektivitas kinerja pegawai sudah memberikan pelayanan terbaik. Dengan adanya alat teknologi dapat memudahkan pekerjaan pegawai dalam proses pelayanan. 5) Kemandirian kinerja pegawai sudah optimal. Kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan keinginan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan.

**Kata Kunci –** *Kinerja Pegawai, Pelayanan, Administrasi Kependudukan*

### I. PENDAHULUAN

Pemerintah berperan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang ditangani oleh badan usaha milik negara serta organisasi pemerintah pusat dan daerah. Barang dan jasa merupakan contoh pelayanan publik. Pemerintah harus memiliki unit pengukuran penilaian yang dapat dijadikan tolak ukur kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan berkualitas tinggi melibatkan penyediaan layanan yang cepat dan menyenangkan kepada pelanggan pada waktu yang tepat. Sikap masyarakat yang terlihat dari hasil pelayanan yang berkualitas mungkin menunjukkan kepuasan masyarakat. Perwakilan pemerintah seharusnya memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menawarkan layanan yang berkualitas dan bertanggung jawab [1].

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ayat 1 pasal 1, pelayanan publik didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atau penduduk akan barang atau jasa sesuai dengan persyaratan hukum, serta pelayanan administratif yang diberikan. Ada layanan publik yang ditawarkan. Penyelenggara pelayanan publik meliputi pihak yang menyelenggarakan organisasi penyelenggara negara, dunia usaha, lembaga otonom yang dibentuk berdasarkan undang-undang pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk pelayanan publik [2]. Dengan meningkatkan kinerja organisasi, pelayanan publik dapat diberikan dengan standar kualitas yang lebih tinggi. Kinerja organisasi yang efektif mempunyai dampak yang besar terhadap kualitas. Administrasi rakyat merupakan salah satu jenis fungsi publik [3].

Peranan penting baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan maupun pemerintahan dipegang oleh administrasi kependudukan yang merupakan salah satu komponen sistem ketatanegaraan. Registrasi kependudukan saat ini merupakan salah satu komponen sistem pilar administrasi kependudukan yang perlu disusun dengan baik guna meningkatkan pembangunan dan pemerintahan [4]. Setiap warga negara wajib mendapatkan Nomor Induk Keluarga (NIK) yang berlaku seumur hidup sebagaimana dimaksud pada ayat 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjadi landasan sejumlah inisiatif yang bertujuan untuk menyelenggarakan dan mensosialisasikan makalah kependudukan dan data. Hal ini mencakup pencatatan sipil, pencatatan penduduk, pengelolaan data terkait administrasi kependudukan, dan penerapan hasilnya pada pelayanan publik dan kemajuan industri lainnya. Namun telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan guna menjamin keakuratan data kependudukan, keunikan Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan keunikan dokumen kependudukan. Hal ini dilakukan dalam upaya meningkatkan efektivitas masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Dokumen kependudukan adalah catatan resmi dari dinas pencatatan sipil dan kependudukan yang dihasilkan oleh instansi pelaksana dan mempunyai kedudukan hukum sebagai alat bukti yang sah [5]. Jenis – jenis pelayanan administrasi kependudukan yaitu, 1) Akta Kelahiran, (2) Kartu Keluarga (KK), (3) Surat Kematian, (4) Kartu Tanda Penduduk (KTP), (5) Surat Pindah Keluar, (6) Surat Pindah Masuk, (7) Surat Keterangan Beda Nama, (8) Surat Keterangan Domisili. Kinerja pegawai pada Administrasi Kependudukan diharapkan dapat tercapai. Kinerja pegawai yang handal akan menentukan sejauh mana instansi pemerintah dapat menjalankan pelayanan administrasi kependudukan. Karena kinerja yang efektif akan mempercepat tercapainya tujuan suatu instansi pemerintah.

Kinerja merupakan produk akhir dari kerja seseorang atau kelompok sesuai kapasitasnya untuk menyelesaikan suatu tugas yang telah dijadwalkan. Pegawai harus mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik jika ingin meningkatkan kinerjanya. Sejauh mana pencapaian kinerja seorang pegawai dapat diamati dan diukur dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Robbins (2006:260) menyatakan bahwa ini adalah teknik untuk mengukur tingkat pencapaian kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Kinerja pegawai dapat diukur dengan menggunakan beberapa ukuran, antara lain 1) Kualitas, 2) Kuantitas, 3) Ketepatan Waktu, 4) Efektivitas, dan 5) Kemandirian. Definisi: 1) Kualitas mengacu pada seberapa baik perasaan seorang karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang mereka hasilkan dan seberapa baik mereka melakukan tugas sehubungan dengan keterampilan dan kemampuan mereka. 2) Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam kata-kata seperti jumlah unit atau siklus kegiatan yang diselesaikan. 3) Ketepatan waktu adalah tingkat pekerjaan yang diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, yang dinilai dari seberapa selaras hasil keluaran dan berapa banyak waktu yang tersisa untuk tugas-tugas lain. 4) Efektivitas adalah sejauh mana sumber daya organisasi seperti uang, energi, teknologi, dan bahan mentah digunakan, dioptimalkan, dan diarahkan untuk meningkatkan keluaran setiap unit yang menggunakan sumber daya. 5) Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja merupakan tingkat seorang karyawan yang mempunyai komitmen dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor [6]. Indikator kinerja dipilih karena sangat relevan dan sesuai dengan permasalahan kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan

Penyelenggaraan pemerintahan diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Pasal 2 menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa meliputi administrasi umum, administrasi kependudukan, administrasi keuangan, dan administrasi pembangunan [7]. Aparatur desa diharapkan mampu mewujudkan peran pemerintah dengan baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat [8]. Pelayanan yang baik akan dihasilkan dari sistem pelayanan yang mengutamakan kebutuhan masyarakat. Menurut Tjiptono (Sunyoto, 2012:236), pelayanan adalah ketika produk atau jasa disajikan sesuai dengan adat istiadat dan standar daerah dan disampaikan kepada kepuasan pelanggan atau lebih. Layanan didefinisikan sebagai aktivitas yang dilakukan atas nama pihak lain sesuai dengan persyaratan dan preferensi konsumen [9].

Penelitian ini dilakukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Hasil wawancara yang sudah dilakukan, mendapatkan beberapa tanggapan dari pihak desa terkait dengan kecakapan Sumber Daya Manusia perangkat desa dalam proses pelayanan. Tidak semua Sumber Daya Manusia menguasai setiap pelayanan yang diajukan oleh masyarakat, hanya beberapa saja yang mampu menangani pelayanan secara keseluruhan. Masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam waktu. Pengguna jasa yang berkepentingan tidak boleh meninggalkan ruang pelayanan pada jam istirahat yang mungkin harus menunggu. Akibatnya, hal ini menghambat penyediaan layanan, yang dapat menimbulkan permasalahan dalam urusan daerah karena kekurangan pegawai dan penolakan aparat desa untuk membantu tugas-tugas di luar kewenangannya. Sumber daya manusia menurut Hasibuan (2016) adalah ilmu dan seni mengelola peran dan hubungan tenaga kerja untuk memastikan produktif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan usaha [9]. Masyarakat mengharapkan pelayanan administrasi yang adil dan tidak memihak. Pelayanan yang adil hanya dapat diberikan bila pemerintah siap untuk secara konsisten menyesuaikan diri sesuai perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai tujuan pelayanannya [10]. Pelatihan bertujuan untuk membantu

masyarakat meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan s<sup>2</sup>nya sangat diperlukan. Hal inilah yang menyebabkan menurunnya efikasi dan efisiensi kinerja pegawai pada pelayanan administrasi kependudukan desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo.

Sejumlah penelitian sebelumnya menemukan masalah dengan kinerja pegawai. Hal tersebut antara lain tidak tepat waktu dalam bekerja, kurang disiplin dalam jam kerja, dan kurang memiliki keterampilan sumber daya manusia di b<sup>3</sup>dustri jasa. Sehingga, sistem pelayanan yang maksimal pun akan terkena dampaknya. Pertama, penelitian berjudul Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolang Mongondow Timur yang dilakukan pada tahun 2023 oleh Indri Patra, Juriko Abdussamad, dan Fenti Prihatini Tui. Temuan studi ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja staf dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dicapai, namun saat ini kinerja tersebut belum berada pada kondisi terbaiknya. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif [11]. Kedua, penelitian berjudul Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Ribang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dan dilakukan oleh Wahyu Subadi pada tahun 2019. Temuan penelitian menunjukkan adanya dorongan pegawai dalam mencapai tujuan dalam bekerja dan bakatnya dalam menggunakan komputer masih kurang. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif [12]. Ketiga, Penelitian oleh Amalia Syarifuddin, Adnan Ma'ruf, Muhammad Yusuf (2022) dengan judul Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Hasil penelitian ini mengungkap bahwa kinerja pegawai sudah maksimal. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif [13]. Keempat, Penelitian oleh Aminuddin, Suriyani, Indra Andrianto (2022) dengan judul Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. Hasil penelitian ini mengungkap bahwa kinerja aparatur pemerintahan desa woerahi belum berjalan, karena masih adanya aparat yang tidak disiplin dalam waktu. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif [14].

**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

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 s<sup>5</sup>da 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.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. K<sup>4</sup>adaan suatu objek dapat diselidiki dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Untuk analisis yang berkaitan dengan Analisis Kinerja Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan. Penelitian ini berfokus pada seberapa baik kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan untuk mengetahui seberapa baik pegawai dalam melayani masyarakat. Dengan menggunakan teori kinerja Robbins (2016:260), yang terdiri dari lima indikator: 1) Kualitas, 2) Kuantitas, 3) Efektivitas, 4) Ketepatan Waktu, dan 5) Kemandirian. Informan pada penelitian ini adalah Kepala Desa, Sekertaris

Desa, Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum, dan Masyarakat yang mengurus surat di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan observasi, pengumpulan data sekunder melalui wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Peneliti menggunakan model analisis interaksi Miles dan Huberman (1994:12) dalam penelitian ini, yang terdiri dari: 1. Pengumpulan data, yang dapat dilakukan dengan dokumentasi, observasi, dan wawancara. 2. Untuk memperoleh ringkasan informasi penting dan menghilangkan informasi yang berlebihan, reduksi data adalah prosedur terpilih yang berfokus pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah dari catatan tertulis di tempat. 3. Penyajian data adalah kompilasi seluruh data lapangan ke dalam format yang terstandarisasi dan mudah dinavigasi. 4. Menyusun seluruh data berdasarkan hasil data yang dikumpulkan peneliti lapangan adalah proses penarikan kesimpulan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kinerja merupakan produk akhir dari kerja seseorang sesuai kapasitasnya untuk menyelesaikan suatu tugas yang telah dijadwalkan. Temuan penelitian yang dilakukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dengan judul Analisis Kinerja Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan. Desa Kajeksan merupakan komunitas di Kabupaten Sidoarjo yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitar pada administrasi kependudukan. Melayani masyarakat sebagian besar adalah memenuhi kebutuhan, menyebarkan informasi, serta meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat secara berhasil dan efisien.

Pelayanan yang diberikan untuk meringankan masyarakat yang ingin mengurus dokumen penting. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan mencakup pemenuhan harapan, ketersediaan informasi, respon yang cepat kepada masyarakat yang membutuhkan. Pada kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat mencakup berbagai aspek, seperti efisiensi dalam pengelolaan data kependudukan, ketepatan waktu dalam penerbitan dokumen identitas, akurasi data, dan pemenuhan standar layanan yang ditetapkan. Dengan demikian, pegawai yang ada di desa Kajeksan harus meningkatkan keterampilan serta keahlian mereka dengan semangat sebagai pegawai pelayanan dalam administrasi kependudukan. Sehingga pelayanan dapat berjalan dengan maksimal [15].

Kepala desa dan pegawainya menjalankan fungsi pemerintahan desa sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan tingkat desa. Diharapkan mereka dapat menjalankan tugasnya secara efektif guna menumbuhkan kesejahteraan dan pertumbuhan masyarakat yang positif. Untuk mengetahui kinerja pegawai pelayanan Administrasi di desa Kajeksan, maka peneliti memilih tempat ini untuk penelitiannya. Guna mengumpulkan informasi untuk penelitian ini, dilakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Robbins (2006:260), teori kinerja yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 indikator sebagai berikut:

#### 1. Kualitas

Kualitas mengacu pada penilaian karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang diselesaikan dan sejauh mana tugas dilaksanakan sesuai dengan keterampilan dan kemampuan terbaik mereka. Masyarakat atau pengguna layanan menjadi sumber informasi utama mengenai kualitas layanan. Kinerja layanan biasanya dijelaskan oleh kualitas layanan. Kualitas data yang diperoleh dari wawancara mengungkap kualitas kinerja pegawai pelayanan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :

Berdasarkan 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. Kegunaan dari teknologi 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.”*

Berdasarkan pernyataan diatas berkaitan dengan 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 pekerjaan yang dihasilkan oleh personel layanan menunjukkan lingkungan di mana bagian-bagian tertentu dari proses layanan bersifat transparan dan sederhana untuk dipelajari oleh mereka yang bertanggung jawab melaksanakannya. Karena kualitas pelayanan adalah sejauh mana terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dimiliki [16]. Literatur ilmiah telah memberikan penekanan besar pada hubungan antara kepuasan pengasuh dan kualitas layanan. Pegawai harus mewaspadai fasilitas yang ada di desa Kajeksan sebagai penyedia layanan. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Kajeksan akan memberikan kenyamanan bagi yang merawatnya. Fasilitas yang terpelihara dengan baik akan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Kinerja pegawai pelayanan sudah mampu mengoperasikan alat teknologi di desa dan sebagian pegawai mampu mengentri data. Sumber Daya Manusia di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo menunjukkan kualitas kerja yang baik karena mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Pegawai pelayanan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo bertugas tidak sekedar mengetik atau mengerjakan tugas ringan saja, tetapi bisa mengentri aplikasi yang sudah dipegang oleh masing-masing pegawai pelayanan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo.

Masyarakat menyatakan kepuasannya atas kerja yang dilakukan aparat desa Kajeksan, antara lain terwujudnya pembuatan surat pengantar dokumen seperti akta kematian, kartu keluarga KK, dan kartu tanda penduduk KTP. Informan menyatakan bahwa petugas layanan desa Kajeksan telah menjalankan tugasnya dengan kompeten dan sesuai dengan standar masyarakat. Menawarkan layanan berkualitas tinggi bisa sangat menguntungkan, terutama bila kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur seberapa baik kinerja petugas layanan administrasi kependudukan.

Dari pemaparan diatas, sesuai penelitian terdahulu dengan judul "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bojonegara Kabupaten Tangerang". Hasil penelitiannya sesuai dengan kualitas bahwa kualitas kerja pegawai sudah dapat diwujudkan. Prasarana dan prasarana yang ada berupa formulir akta kelahiran, buku pencatatan akta kelahiran, blangko akta kelahiran, alat tulis, komputer, printer, scanner, dan komputer dengan aplikasi AK. Penerapan teori kinerja sebagaimana didefinisikan oleh Sedarmayanti (2017:286) yang indikatornya adalah kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian lainnya. Sedangkan Robbins (2006:260) menyatakan bahwa teori kinerja digunakan dalam penelitian yang peneliti tulis, dan indikatornya meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas dan kemandirian.

6

## 2. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan, diukur dalam istilah seperti jumlah unit atau siklus aktivitas yang diselesaikan. Evaluasi kinerja yang dihasilkan akan semakin baik jika semakin banyak pekerjaan yang dilakukan karyawan. Kuantitas dapat menunjukkan produktivitas dan efisiensi sehingga menjadi faktor penting dalam kinerja staf pelayanan administrasi kependudukan, yang diperoleh dari wawancara mengungkap kualitas kinerja pegawai pelayanan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Desa Kajeksan, bahwa :  
Pertanyaan "Berapa banyak jumlah dokumen yang dihasilkan dalam sehari?"

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

2

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."

1

Berdasarkan pernyataan teori kinerja Robbins di atas, 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 untuk dapat dilaksanakan oleh karyawan disebut kuantitas kinerja. Produktivitas karyawan berkorelasi langsung dengan kualitas evaluasi kinerja akhir. 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 sumber daya manusia untuk memastikan bahwa pekerjaan dapat terselesaikan dengan efisien. Dilihat dari kuantitas kerja yang ada di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo sudah melakukan tugasnya dengan baik. 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. Menurut informan bahwa pengurusan surat sesuai dengan event yang ada di desa Kajeksan. Begitu dengan jumlah dokumen berpengaruh dalam kinerja pegawai pelayanan. Pengaruhnya adalah jika pegawai desa kajeksan dapat menghasilkan jumlah dokumen yang cukup tinggi dengan efisien, hal ini dapat meningkatkan operasional proses yang baik dalam mengoptimalkan waktu dan sumber daya. 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.

Kinerja pegawai desa kajeksan tidak hanya sekedar dalam pengetikan saja, tetapi dalam mengentri data, pemegang aplikasi dan lain-lain. Keahlian pegawai dalam pengguna komputer dapat memberikan sejumlah manfaat, termasuk peningkatan efisien dalam penanganan administrasi desa, pengelolaan data kependudukan, dan komunikasi internal maupun eksternal. Kemampuan dalam mengoperasikan komputer, pegawai Desa Kajeksan Kecamatan dapat lebih mudah untuk melakukan pelayanan administrasi, mengakses informasi, berkomunikasi dengan cara efektif, mengelola anggaran.

Dari pemaparan diatas, sesuai penelitian terdahulu dengan judul Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. Pemerintah Desa Woerahi termasuk dalam kategori baik, hal ini sesuai dengan hasil penelitian dan indikator kuantitas. dimana kebutuhan masyarakat akan pelayanan selalu dipenuhi dengan cepat oleh pemerintah desa. Untuk menghindari backlog pekerjaan ketika banyak orang membutuhkan jasa, maka banyak pekerjaan yang mungkin dapat diselesaikan dalam satu hari kerja. Penelitian ini menggunakan teori kinerja menurut Robbins (2006:260) yang indikatornya kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.

### 3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah segi memaksimalkan waktu untuk kegiatan lain dan berkoordinasi dengan hasil keluaran sebagai derajat penyelesaian pekerjaan pada awal waktu yang ditentukan. Karyawan yang tepat waktu dapat menunjukkan prestasi yang tulus dan memiliki kehidupan yang menyenangkan. Jika digunakan dengan benar, disiplin karyawan pada akhirnya akan konsisten dan bermanfaat bagi angkatan kerja. Berikut informasi hasil wawancara kinerja pegawai di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo mengenai ketepatan waktu:

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, bahwa :

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. Hambatnya, 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.”

Berdasarkan pernyataan diatas berkaitan dengan teori kinerja menurut Robbins, ketepatan waktu pada kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dalam penyelesaian tugasnya tepat waktu sesuai dengan yang diinginkan masyarakat. Jika tidak ada terkendala, maka pengurusan dokumen akan cepat selesai. Kemampuan kinerja pegawai berkomunikasi dengan cepat dan jelas untuk memastikan bahwa konsumen menerima informasi tanpa adanya kendala.

Pegawai di desa kajeksan selalu memanfaatkan teknologi seperti sistem otomatis atau perangkat lunak manajemen waktu, agar pegawai dalam menyediakan layanan dengan tepat waktu. Pengaruh pegawai pelayanan dalam ketepatan waktu dapat membangun kepercayaan masyarakat yang mengurus. Membentuk loyalitas konsumen akan merasa dihargai dan diberikan pelayanan yang baik dalam ketepatan waktu yang berhubungan dengan disiplin. Segala kegiatan yang membutuhkan waktu dapat menjadi ukuran bagi pegawai pemberi layanan dalam melakukan pekerjaan sebagai proses pelayanan administrasi kependudukan.

Kemampuan pegawai dalam penyediaan pelayanan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo bisa terselesaikan dengan tepat waktu. Akan tetapi, terkadang yang menjadi penghambat adalah sistem yang mengalami gangguan, dan belum terselesaikan karena surat masih tidak dapat diproses. Begitupun sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur), selama pembuatan surat melalui online dan jika sistem tidak bermasalah surat-surat yang dikerjakan akan cepat selesai. Ketika konsumen yang mengurus di pelayanan dengan jumlah yang banyak maka proses penyelesaian akan sedikit lama karena bergantian dengan masyarakat yang mengurus.

Penghambat dari pegawai pelayanan dalam melayani konsumen sangat singkat karena sistem yang tidak bisa berjalan dengan lancar. Proses ini melalui online, 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). Misalnya ada salah satu pegawai izin atau cuti, ruang pelayanan tidak ada yang menjaga di pelayanan. Sedangkan pegawai lainnya sibuk dengan tugas masing-masing, pada akhirnya konsumen tersebut menunggu dengan waktu yang cukup lama. Terkadang masyarakat yang ingin mengurus kembali di hari esoknya. Hal ini sangat berpengaruh karena menyebabkan kurangnya kepuasan masyarakat yang mengurus di pelayanan. Hasil penelitian dalam segi ketepatan waktu kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan keterbatasan waktu yang singkat dapat dilihat pada standar pelayanan pada instansi tersebut.

**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.

Dasar pemikiran yang dikemukakan di atas sesuai dengan penelitian sebelumnya yang diterbitkan dengan judul Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam Pelayanan Administrasi. Hasil penelitiannya sesuai dengan indikator ketepatan waktu yakni pelayanan seperti *one day service* memudahkan masyarakat yang mengurus. Kecepatan pelayanan diminimalkan kurang dari 30 menit dan selesainya berkas kurang dari 3 hari. Masyarakat dihimbau untuk datang kembali dengan catatan blanko kosong atau jaringannya terganggu.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan yang peneliti tulis yakni menggunakan teori kinerja menurut Robbins (2006:260) yang indikatornya kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.

#### 4. Efektivitas

Efektivitas adalah sejauh mana sumber daya organisasi seperti dana, waktu, energi, dan bahan mentah digunakan secara maksimal untuk meningkatkan keluaran setiap unit sumber daya. Setiap perangkat desa perlu memiliki sumber daya manusia yang efektif jika ingin memenuhi target kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan. dikumpulkan melalui wawancara menunjukkan tingkat kualitas pelayanan di Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, bahwa :

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 petugas 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. ”*

Berdasarkan pernyataan diatas berkaitan dengan teori kinerja menurut Robbins, efektivitas ada kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo 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. Kinerja pegawai sudah melayani dengan senang hati, senyum, sapa, sopan santun. Pegawai pelayanan akan memberikan kepercayaan kepada konsumen dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Faktor yang menunjukkan pentingnya efektivitas kinerja pegawai adalah 1. Produktivitas yang efektif, mampu menyelesaikan tugas dengan efisien, memberikan kontribusi maksimal. 2. Kualitas kerja pegawai berhubungan erat dengan kualitas pekerjaan yang dihasilkan, 3. Inovasi pegawai yang efektif dapat memberikan ide-ide inovatif dan kontribusi untuk membantu agar pekerjaan tetap relevan dan kompetitif. 4. Pencapaian tujuan organisasi pegawai mendukung pencapaian tujuan organisasi dengan bekerja secara fokus pada misi dan visi. 5. Kepuasan pelanggan yang efektif dalam memberikan pelayanan atau produk akan berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Jadi efektivitas pegawai dalam melakukan pekerjaannya sangat penting untuk keseluruhan kinerja pegawai yang ada di desa kajeksan sudah efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dengan adanya alat teknologi kinerja pegawai menjadi semakin mudah untuk mengurus dokumen kependudukan.

Efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan Desa Kajeksan menjadi efisiensi dalam pelayanan. Kinerja pegawai dalam penggunaan alat teknologi dapat meningkatkan pelatihan yang tepat, penyediaan sumber daya yang memadai, dan pengembangan kebijakan yang mendukung penggunaan teknologi. Selain itu, menciptakan budaya kerja yang mendorong penerapan teknologi dapat berkontribusi pada peningkatan efektivitas pegawai. Dari penelitian ini banyak yang menilai kecewaan dan ketepatan sudah sesuai keinginan. Dapat dilihat dari kemampuan pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya optimal. Peneliti melihat hal ini 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.

Tugas pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya mengatur, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pegawai desa harus fokus pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat untuk mendorong pegawai merespon lingkungan dengan memberikan pelayanan yang baik. Dalam menjalankan kinerjanya maupun melaksanakan tugas dan tanggung jawab, ada beberapa faktor yang menjadikan penghambat pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah sebagai berikut :

#### 1. Faktor Internal

- Pegawai yang tidak semua paham terkait proses pelayanan administrasi kependudukan, padahal itu jenjang pendidikan yang berpengaruh besar terhadap kemampuan pegawai. Karena sebagian dari pegawai di Desa Kajeksan hanya 10 orang yang lancar dalam mengoperasikan komputer.
- Masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam waktu, seperti keluar jam kantor tidak pada waktunya. Karena hal tersebut menyangkut dengan efektivitas individu masing-masing pegawai.
- Pengurusan dokumen yang terganggu karena server down dan masyarakat yang mengurus di pelayanan harus menunggu lama.

#### 2. Faktor Eksternal

- Masyarakat yang mengurus di pelayanan sering kali belum melengkapi berkas yang dibutuhkan, hal tersebut terkadang masyarakat yang mengurus hanya membawa surat pengantar tanpa membawa syarat pengurusan. Hal ini mengakibatkan pegawai pelayanan menunggu konsumen yang mengambil berkas terlebih dahulu.
- Terkadang ada konsumen yang tidak sabar dalam melakukan pengurusan dan menginginkan datanya segera diinput agar surat yang diinginkan cepat selesai. Hal ini membuat pegawai pelayanan menjadi tergesa-gesa dalam pengerjaan pelayanan administrasi kependudukan.

Dari pemaparan diatas, sesuai penelitian terdahulu dengan judul Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Hasil penelitian juga sesuai dengan indikator efektivitas yakni dalam penggunaan teknologi lebih membantu proses pelayanan dengan menerapkan dan menggunakan sistem teknologi berupa monitor antrian agar masyarakat lebih tertib mengantri. Perbedaan dengan yang peneliti tulis yakni dalam penggunaan alat teknologi dapat meningkatkan pelatihan yang tepat, penyediaan sumber daya yang memadai, dan pengembangan kebijakan yang mendukung penggunaan teknologi. Penelitian ini menggunakan teori kinerja menurut Robbins (2006:260) yang indikatornya kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.

#### 5. Kemandirian

Kemandirian adalah sejauh mana seorang karyawan mampu melakukan tugas pekerjaannya. Memiliki kemandirian adalah salah satu kualitas terpenting yang dimiliki setiap karyawan dalam melayani masyarakat. Sejauh mana seorang karyawan mandiri dan mandiri dalam pekerjaannya dikenal sebagai kemandirian karyawan. dikumpulkan melalui wawancara menunjukkan tingkat kualitas pelayanan di Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, bahwa :

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 Sekretaris 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.”

Berdasarkan pernyataan diatas berkaitan dengan teori kinerja menurut Robbins, ketepatan waktu ada kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo bahwa sudah bertanggung jawab atas pekerjaannya. Kemandirian pegawai dalam melaksanakan tugas dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas yang dimiliki pegawai. Hal tersebut dapat dilihat dari kualitas individu. Semangat dalam bekerja ditunjukkan dalam menjalankan tugasnya tanpa melibatkan paksaan dari orang lain. Kualitas individu pegawai yang mampu memberikan motivasi bagi dirinya sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa dengan campur tangan pihak lain. Pegawai desa kajeksan sangat bersemangat dalam bekerja, serta mempunyai pelayanan kerja yang baik. Tetapi, yang terkait dengan pelayanan kemandirian pegawai harus bisa memposisikan diri dalam pekerjaannya. Tidak disiplinnya waktu dalam pekerjaan, meninggalkan kantor tidak pada saat jam kerja. Hal ini akan memengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan. Karena memperhatikan kebutuhan karyawan tersebut merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai desa Kajeksan secara signifikan. Apabila seorang pegawai dapat berpikir mandiri dan bertindak sendiri, maka ia dianggap mandiri. Orang yang mandiri berusaha untuk menemukan solusi terhadap masalah yang muncul dan tidak bergantung pada orang lain.

Dalam memberikan pelayanan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo, petugas pelayanan mampu mengetahui apa yang diinginkan masyarakat penanggung jawabnya. Begitu pula dengan pegawai pelayanan administrasi kependudukan yang mempunyai kemampuan memecahkan masalah yang baik serta mempunyai sikap yang positif, sopan dan suka menolong ketika melayani konsumen. Kinerja pegawai di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo merupakan kapasitas individu untuk mengerjakan tugas. Berkemampuan dengan baik menyatuh dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat khusus pelayanan administrasi kependudukan.

Dari pemaparan diatas, sesuai penelitian terdahulu dengan judul Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Ribang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. Hasil penelitiannya sesuai dengan indikator kemandirian yakni tanggung jawab kinerja pegawai aparat desa sudah baik. Akan tetapi, hasil yang peneliti tulis kinerja pegawai belum optimal karena masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam waktu. Penelitian ini menggunakan teori kinerja menurut Robbins (2006:260) yang indikatornya kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Kajeksan bahwa secara keseluruhan bisa dikatakan kinerja pegawai pelayanan sudah maksimal. Dilihat dari kurangnya kecakapan sumber daya dalam proses pelayanan, membuat proses pelayanan menjadi penurunan kualitas layanan dan ketidakpuasan masyarakat yang mengurus dan akan berdampak negatif pada kinerja individu dalam pengembangan bagi kinerja pegawai individu sendiri. Tidak disiplinnya pada saat jam kerja juga akan mengurangi turunnya ketidakstabilan dan resiko antar individu. Begitu juga dapat merugikan kinerja individu dan mempengaruhi efisiensi operasional secara keseluruhan. Hal tersebut perlu adanya pelatihan kinerja dan penataan jadwal kepada pegawai supaya masyarakat dapat dengan cepat memperoleh pelayanan. Serta dapat meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan kompetensi pegawai. Maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di desa Kajeksan berdasarkan indikator, bahwa :

1. Kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa kualitas kerja yang baik dengan penggunaan alat teknologi. Sarana dan prasarana yang ada sudah dipergunakan dengan baik, terutama sarana dan prasarana teknologi informasi yang akan dipergunakan untuk kegiatan sehari-hari oleh pegawai pelayanan administrasi kependudukan. Kualitas kerja yang baik karena pegawai pelayanan sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
2. Kuantitas kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa kuantitas kinerja pegawai sudah optimal. Dilihat dari jumlah yang dihasilkan dalam

- pengurusan dokumen bisa dikatakan maksimal. Karena dalam sehari bisa mencapai 20 konsumen dan 40 dokumen. Meskipun ada kendala dengan server pegawai pelayanan administrasi kependudukan sudah baik dalam menyelesaikan tugasnya.
3. Ketepatan Waktu kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo bisa dikatakan sudah optimal. Kemampuan yang dimiliki dari kinerja pegawai dalam penyediaan pelayanan bisa terselesaikan dengan tepat waktu. Meskipun adanya kendala dengan server, pegawai desa kajeksan berusaha agar dokumen yang dibutuhkan masyarakat terselesaikan dengan cepat.
  4. Efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo sudah memberikan pelayanan terbaik. Pegawai pelayanan melayani konsumen dengan ramah, sopan santun. Dalam penggunaan alat teknologi yang tersedia dapat meningkatkan pelatihan yang tepat, penyediaan sumber daya yang memadai dan pengembangan kebijakan yang mendukung penggunaan teknologi.
  5. Kemandirian kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo sudah optimal. Tanggung jawab pegawai pelayanan administrasi kependudukan sudah terlaksana dengan baik. Kemampuan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan keinginan konsumen akan tetapi kurang disiplin dalam waktu yang membuat konsumen menunggu. Hal ini perlu adanya pelatihan yang tujuannya untuk mengembangkan individu dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan yang dimiliki, serta sikap individu tersebut.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah SWT berkat kelimpahan dan rahmatnya penulis mampu menyelesaikan penelitian dengan judul " Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan " dengan baik dan lancar. Penulis mengakui masih banyak kesalahan dalam upaya ilmiah ini, namun dengan izin Allah SWT permasalahan tersebut dapat diperbaiki. Penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, atas do'a dan dukungan yang tiada henti. Terimakasih kepada kakak laki-laki yang memberikan semangat dalam perjalanan menyelesaikan jurnal ini. Terimakasih kepada para pejabat di seluruh tingkat Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, dan Kabupaten Sidoarjo atas bantuannya dalam menyelesaikan artikel ini dan mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Isna Fitria Agustina, S.Sos., M.Si, pembimbing karya ilmiah, atas bimbingan dan arahannya. Penulis menyadari bahwa karyanya jauh dari sempurna. Semoga isi karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

### 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.syekhnurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR\\_SIPIL\\_NEGARA\\_\(ASN\).pdf%5Cn](sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_(ASN).pdf%5Cn)
- [6] Sujarweni, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Pada Cv. Union Event Planner," *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.
- [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.

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*

# debyla umsida

## ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

[archive.umsida.ac.id](http://archive.umsida.ac.id)

Internet Source

10%

2

[ijppr.umsida.ac.id](http://ijppr.umsida.ac.id)

Internet Source

2%

3

[journal-nusantara.com](http://journal-nusantara.com)

Internet Source

1%

4

[digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id)

Internet Source

1%

5

[repository.ub.ac.id](http://repository.ub.ac.id)

Internet Source

1%

6

[repository.unbari.ac.id](http://repository.unbari.ac.id)

Internet Source

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On