

Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Watesari

Oleh:

Rizki Rahma Dinillah,

Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Februari, 2024

Pendahuluan

- Pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pemerintah sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan publik dari lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat berupa barang ataupun jasa. Pelayanan publik adalah salah satu tanggung jawab instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa.



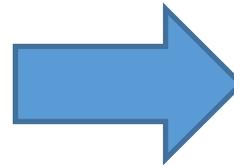
- Pengelolaan kependudukan merupakan penataan dan penertiban dokumentasi dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, dan pendaftaran penduduk. Pendaftaran penduduk adalah pendaftaran data kependudukan, pendaftaran peristiwa kependudukan, dan penerbitan kartu penduduk (kartu penduduk, kartu informasi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah), dll.

- Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Setiap masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan untuk mendapatkan egalitas.

- Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu tugas pokok dan fungsi dari Dispenduk (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) sampai pada pemerintah tingkat desa untuk melayani masyarakat secara efektif dan efisien. Pelayanan administrasi kependudukan harus sesuai prosedur yang sudah ditetapkan.

Pendahuluan

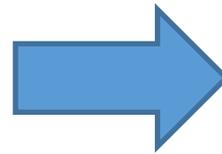
Aparatur desa adalah pihak pelaksana pelayanan pemerintah yang terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat aparatur pemerintah desa adalah wakil dari masyarakat.



- Kinerja aparatur desa saat ini mendapat banyak sorotan dari masyarakat setempat. Saat ini dalam memberikan pelayanan kemampuan aparatur desa dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan. Keberhasilan pemerintah desa ditandai dengan aparatur desa dengan memberikan pelayanan yang prima dan maksimal untuk mencapai tujuan dan kesejahteraan masyarakat.
- Kinerja merupakan suatu tindakan yang ditunjukkan seseorang sebagai prestasi pekerjaan yang mereka lakukan untuk mencapai tujuan mereka sesuai dengan peran mereka dalam organisasi. Kinerja aparatur pemerintah desa merupakan suatu pencapaian seseorang dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Pendahuluan

Konsep kinerja pegawai merupakan pengukuran atas tingkat pencapaian suatu misi organisasi dalam melakukan langkah-langkah untuk mencapai tujuan organisasi. Akan tetapi jika ada salah satu pegawai yang kinerjanya tidak bagus, maka perlu diteliti lingkungan organisasi tersebut.



, Untuk mengukur tingkat kinerja menurut Robbins (2016:260) merupakan alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut adalah indikator untuk mengukur kinerja pegawai yaitu :

- kualitas,
- kuantitas,
- ketepatan waktu,
- efektivitas, dan
- kemandirian.

Permasalahan Yang Ditemui

Permasalahan kinerja yang dijelaskan pada penelitian terdahulu menekankan pada proses dan tindakan pelayanan yang diberikan aparatur desa masih sulit diakses sedangkan, permasalahan Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Watesari terkait dengan rendahnya disiplin dalam penggunaan penyelesaian waktu pelayanan administrasi kependudukan. Dari data disamping menunjukkan pelayanan yang dilakukan di kantor pemerintah desa masih belum maksimal. Data diatas menunjukkan tentang waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan yang tidak sesuai dengan yang diinginkan.

Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Watesari Tahun 2022

No.	Surat	SOP	Waktu Penyelesaian
1.	KK	1 (satu) hari	3 (tiga) hari
2.	Akta Kematian	1 (satu) hari	1 (satu) hari
3.	KTP	1 (satu) hari	1 (satu) minggu

Sumber : Kantor Desa Watesari diolah Penulis, 2023

Metode



Jenis Penelitian:

Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif



Fokus Penelitian:

Fokus penelitian ini tertuju pada Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan guna untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur desa dalam melakukan pelayanan yang baik untuk masyarakat.



Sumber Data:

- Data Primer
- Data Sekunder



Teknik Pengumpulan Data:

- Observasi dilakukan di Kantor Desa Watesari
- Wawancara dilakukan dengan Kepala Desa dan Kasi Pelayanan
- Dokumentasi



Teknik Analisis Data:

- pengumpulan data,
- reduksi data,
- penyajian data, dan
- penarikan kesimpulan.



Lokasi Penelitian:

Pemilihan lokasi di Kantor Desa Watesari

Hasil dan Pembahasan

- **Kualitas**

Kualitas merupakan kualitas kerja yang di ukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Evaluasi kualitas kerja aparat desa secara umum bergantung pada efektifitas dan efisiensi seorang pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kualitas pekerjaan ini mencakup mutu yang dihasilkan oleh pegawai dari suatu pekerjaan dalam organisasi dengan melibatkan penilaian terhadap penyelesaian keseluruhan pekerjaan.

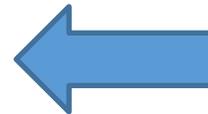
Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan sebagai indikator kinerja sektor publik. Pelayanan yang berkualitas membawa kesejahteraan bagi masyarakat dan meningkatkan citra pelayanan publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai ukuran hasil adalah bahwa informasi tentang kepuasan masyarakat seringkali mudah diperoleh. Survey kepuasan masyarakat dilihat dari kompetensi yang dimiliki aparatur desa berupa pengetahuan dan keahlian dalam melaksanakan pelayanan terbilang cukup mumpuni.

Hasil dan Pembahasan

- **Kuantitas**

Jumlah Pelayanan Administrasi Kependudukan

No	Jenis Pelayanan	Surat Masuk	Surat Berhasil dikerjakan
			2023
1.	SK Domisili Luar	100	100
2.	SK Domisili Usaha	150	150
3.	SK Keterangan Umum	150	150
4.	SK Tidak Mampu	120	120
5.	Surat Kelahiran	100	100
6.	Surat Kematian	100	98
7.	Surat Pengantar KUA	120	120
8.	Ijin Keramaian/Hajatan	100	95
9.	Surat Permohonan KTP	100	100
10.	Surat Permohonan KK	120	111
	Total	1.160	1.145



Dapat dilihat dari tabel diatas, dari jumlah masyarakat yang dilayani disetiap tahunnya dikatakan tidak menentu bisa menurun dan meningkat. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel mengenai jumlah yang dilayani aparatur desa pada tahun 2023, karena kalau jumlah yang dilayani itu menurun dari yang tadi jumlahnya 100 surat masuk dan turun menjadi 95 surat masuk bahkan bisa 90 surat masuk saja itu disebabkan oleh aparatur desa yang tidak datang tepat waktu ataupun tidak ada dikantor pada saat jam kerja masih berlangsung, sehingga masyarakat menjadi malas untuk melakukan pelayanan karena harus menunggu terlalu lama di kantor.

Sumber: Data diolah oleh penulis tahun 2023

Hasil dan Pembahasan

- **Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu adalah tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu penyelesaian dokumen menunjukkan bahwa adanya tanggung jawab yang dimiliki aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Jenis Pelayanan	Waktu	Biaya	Realisasi
1.	SK Domisili Luar	2 Hari	Gratis	2 Hari
2.	SK Domisili Usaha	1 Hari	Gratis	1 Hari
3.	SK Keterangan Umum	1 Hari	Gratis	1 Hari
4.	SK Tidak Mampu	1 Hari	Gratis	1 Hari
5.	Surat Kelahiran	1 Hari	Gratis	1 Hari
6.	Surat Kematian	1 Hari	Gratis	3 Hari
7.	Surat Pengantar KUA	1 Hari	Gratis	2 Hari
9.	Ijin Keramaian/Hajatan	1 Hari	Gratis	2 Hari
10.	Permohonan KTP	1 Hari	Gratis	7 Hari
11.	SKTM Kecamatan	2 Hari	Gratis	2 Hari
12.	SK Umum Kecamatan	2 Hari	Gratis	2 Hari
13.	Surat Permohonan KK	1 Hari	Gratis	3 Hari
14.	Surat Permohonan Pindah	1 Hari	Gratis	4 Hari
15.	Waris	1 Hari	Gratis	3 Hari

Berdasarkan data pada tabel diatas relatif banyak waktu penyelesaian yang tidak sesuai standar, hasil kerja dari kualitas pelayanan aparatur desa dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan berusaha untuk menyelesaikannya tepat pada waktunya, meskipun ada beberapa pelayanan yang tidak sesuai waktu penyelesaiannya.

Hasil dan Pembahasan

- **Efektivitas**

Efektivitas yaitu penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Menurut Siagian, efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar telah ditetapkan untuk menghasilkan jumlah barang dan jasa tepat pada waktunya.

Ketersediaan sarana dan prasarana sangat mempengaruhi aparaturnya desa dalam mencapai tujuan. Keterbatasan sarana dan prasarana karena peralatan yang belum dimiliki membuat pemerintah desa hanya bisa menyediakan sarana dan prasarana dengan jumlah yang terbatas untuk mendukung selama kegiatan yang diadakan di Desa.

Hasil dan Pembahasan

- **Kemandirian**

Kemandirian adalah kemahiran aparatur desa dalam menjalankan tugasnya sendiri. Kemandirian merupakan tingkat seorang pegawai dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi kerjanya dengan bekerjasama, disiplin, dan inisiatif .

- Tanggung jawab aparatur desa sangat penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat desa. Tanggung jawab aparatur desa merujuk pada kewajiban dan tugas yang harus diemban oleh petugas atau pejabat di tingkat pemerintahan desa. Tanggung jawab ini dapat berbeda-beda sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku di masing-masing negara atau daerah, namun beberapa tanggung jawab umum aparatur desa

Temuan Penting Penelitian



Manfaat Penelitian



Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya mengenai Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Watesari Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut: meskipun belum mencapai tingkat optimal, secara keseluruhan kinerja Aparatur Desa Watesari dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dikategorikan cukup baik. Kualitas pekerjaan dan layanan memiliki peran yang sangat signifikan dalam sektor publik. Evaluasi kualitas kerja aparat desa melibatkan penilaian terhadap pegawai, kelengkapan tugas, dan efektivitas serta kemandirian pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Kualitas pekerjaan ini berkaitan dengan mutu hasil kerja yang dapat diukur secara objektif. Sementara itu, kualitas layanan diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat yang mencerminkan sejauh mana pelayanan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Dalam menjalankan tugasnya Aparatur Desa Watesari masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait dengan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Meskipun secara umum kemampuan aparat desa Watesari dalam menyelesaikan pekerjaannya dinilai sudah cukup baik, hal ini terlihat dari penyelesaian pekerjaannya yang tidak memberikan beban tambahan kepada pihak lain. Meskipun demikian ada beberapa aparat desa yang tidak tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya, khususnya dalam pembuatan surat-surat sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang terdapat di Kantor Desa Watesari. Dapat disimpulkan bahwa secara prinsip, Aparatur Desa Watesari telah menunjukkan kinerja cukup baik dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Referensi

- Agustin, M. (2015). Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. In *Jom Fisip* (Vol. 2, Issue 1).
- Christhna, O., Sumampow, I., & Singkoh, F. C. (N.D.). Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Tinompo Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara.
- Di, P., Tumpaan, D., Tumpaan, K., Minahasa, K., Tiara, S., Nender, A. E., Lopian, M. T., & Lambey, T. (N.D.). Eksekutif Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan.
- Dwi, (, Sari, L., Hasyim, A., & Nurmalisa, Y. (N.D.). Abstrak Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.
- Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa. (N.D.).
- Gusmita, E. (2023). Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Di Serumpun Pauh Kabupaten Kerinci. *Management, & Accounting Journal*, 3(1), 63–72. <https://Journal.Ebisma.Net>
- Iskandar, Y., Suharmiyati, S., & Maralis, R. (2020). Pengaruh Kinerja Aparatur Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Rantau Mapesai Kecamatan Rengat. *J-Mas (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 5(1), 101. <https://Doi.Org/10.33087/Jmas.V5i1.155>
- Kerja, M., Desa, A., Timur, M., Moutong, K., Parigi-Moutong, K., Supu, I., Saleh, G. S., & Umuri, H. (N.D.). Hulondalo Work Motivation Of East Moutong Village Officials, Moutong District, Parigi-Moutong Regency. In *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi* (Vol. 2).
- Lestari, M. P. (2022). Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sengkong Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung.
- Masyarakat, P., & Suharto, D. (N.D.). Kebijakan Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Peran.

Referensi

- Pananrangi, A., Stia, M., & Gazali Barru, A. L. (2019). Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Siawung Kecamatan Barru Kabupaten Barru. In Meraja Journal (Vol. 2, Issue 1).
- Perdana, H. (2019). Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. 7(3), 1325-1336.
- Risto Wuri, R., Kaunang, M., & Revlie Pih, N. (N.D.). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow).
- Studi Kepemerintahan, P. (2014). Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik Uma Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Desa Pantai Labu Pekan Nur'aini Muslim Dan Irwan Nasution*. In Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik (Vol. 2, Issue 2). [Http://Ojs.Uma.Ac.Id/Index.Php/Jppuma](http://Ojs.Uma.Ac.Id/Index.Php/Jppuma)
- Subadi, W. (N.D.). Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Ribang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. [Http://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id](http://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id)

