

Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin

Oleh :

Tasya Novitasari Poernomo
(202020100028)

Dosen Pembimbing : Lailul Mursyidah, S.AP., M.AP

Dosen Penguji 1 : Dr. Isnaini Rodyah, M.Si

Dosen Penguji 2 : Isna Fitria Agustina, M.Si

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS BISNIS, HUKUM, DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO
2024

Pendahuluan

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Dalam rangka melaksanakan administrasi kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Sebagian besar populasi akan lebih menguntungkan pada penduduk yang berpartisipasi dalam pembangunan ini untuk menyediakan berbagai jenis layanan yang terkait dengan pengelolaan kependudukan.

Sesuai dengan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai cara pemerintah menjalankan tugasnya. Di era perkembangan jaman dan pesatnya digitalisasi dan informasi ini tentunya pelayanan publik sendiri memiliki arti yang dimana sebagai suatu tindakan atau terdiri dari berbagai kegiatan yang pada umumnya berkaitan dengan administrasi kependudukan sesuai dengan adanya aturan dan peraturan yang dilaksanakan dari partisipasi setiap warga negara khususnya pada setiap instansi pemerintahan, (Hendrajid & Deli, 2023)

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dituntut dengan sebaik-baiknya di setiap tahunnya serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dan diharapkan tepat sasaran untuk kesejahteraan masyarakat.

Salah satu pemerintahan desa yang menerapkan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya adalah Pemerintah Desa Kalidawir yang terletak di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Pada tahun 2021 hasil kerja yang dilakukan oleh Desa Kalidawir dalam kegiatan atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan berharap dapat dilaksanakan dalam jangka waktu yang cukup lama agar dapat mensejahterakan masyarakat.

Data Empiris

Tabel 1
Program Kerja Desa Kalidawir Tahun 2021-2023

NO	KEGIATAN	BASELINE	INDIKATOR	TARGET CAPAIAN
1.	Pengadaan unit komputer pada tahun 2021	Tercapai pada tahun 2021 terdapat 2 unit komputer yang akan menjadi kegiatan berlanjut di tahun berikutnya pada tahun 2022 di kantor balai desa kalidawir.	Terdapat pada ketepatan laporan desa	Terealisasi 100% dari target yang diinginkan.

Sumber : diolah Penulis dari Pemerintah Desa Kalidawir (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan di Desa Kalidawir terdapat 1 kegiatan yang telah tercapai pada bidang pelayanan disetiap 1 tahun sekali pada akhir tahun yang berlanjut di tahun berikutnya karena memang ingin lebih memperbaiki standard pelayanan menjadi semakin baik kedepannya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dan mampu terealisasi pada target yang diinginkan.

Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Teori	Hasil
1.	Yurri Apriana Radiansyah, dkk. tahun (2022)	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang	Menggunakan metode populasi dan sampel yang bersifat alamiah dengan menggunakan purposive sample	Pada hasil penelitian ini mempertahankan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan. Namun dilihat dari fasilitas pada masa pandemi belum memenuhi standar pelayanan.
2.	Umar Sako Baderan, dkk (2018)	Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo	Menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui sampel pada sebuah populasi penelitian dengan teknik pengumpulan data dari kuisioner	Menurut temuan kajian secara umum telah berhasil, namun beberapa tantangan terkait kualitas pelayanan masih ada
3.	Movy Yuniar Miftakhul Hudha, dkk (2020)	Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora	Menggunakan metode deskriptif kualitatif, teknik penentuan informan penelitian dipilih secara purposive sampling	Bila ditelaah dari perspektif dari kerangka pemikiran sudah berhasil dalam kepuasan masyarakat terkait pelayanan sehingga pegawai terus menerapkan standar pelayanan prima ke masyarakat dan selalu menangani keluhan masyarakat yang ada

Berdasarkan hasil observasi di lapangan Kinerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pemerintah Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo kini masih belum bisa dikatakan berjalan maksimal, hal tersebut karena beberapa hambatan diantaranya : Pertama mengenai pelayanan yang dirasa masih dianggap menyulitkan bagi masyarakat yang tidak mengerti alur dalam pengurusan administrasi kependudukan yang memakan waktu cukup lama, Kedua masih ada beberapa masyarakat yang menganggap sistem Standar Operasional Prosedur (SOP) masih menggunakan cara lama hanya kertas saja tidak ada alur tata cara dari persyaratan tersebut atau bisa dikatakan belum diupdate versi terbaru sehingga menjadi salah satu faktor penghambat dari kinerja pegawai pemerintah desa kalidawir dalam melayani masyarakat.

Pada penelitian ini yang berjudul “Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin” peneliti menggunakan fokus pada indikator kinerja menurut Agus Dwiyanto yaitu (1) Produktivitas. (2) Akuntabilitas. (3) Kualitas Layanan. (4) Responsivitas. (5) Responsibilitas.

Metode Penelitian

Pemerintah Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin, dan Kabupaten Sidoarjo menjadi lokasi penelitian ini. Sebagai salah satu desa yang dapat dijadikan literasi untuk Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pemerintah Desa Kalidawir maka dipilihlah lokasi ini. Memanfaatkan pendekatan kualitatif, penelitian ini. Menurut Miles & Huberman, (1994) menjelaskan Penelitian yang menggunakan prosedur dan deskripsi ilmiah berbentuk kata maupun bahasa yang digunakan dalam keadaan tertentu sebagai pemahaman keseluruhan peristiwa dari subjek disebut penelitian kualitatif, mengumpulkan data yang meliputi : (1) Data primer merupakan data dari pengamatan langsung, wawancara, dan dokumentasi, (2) data sekunder merupakan data dari berbagai/sumber data tertulis. Pada penelitian ini, sumber data sekunder dikumpulkan dari sumber data jurnal dan media

Purposive sampling adalah metode yang digunakan dalam pendekatan penentuan informan dan digunakan sebagai sumber informasi tergantung pada sejumlah faktor. Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pemerintahan, Staff Pelayanan Publik, dan Masyarakat Desa Kalidawir menjadi informan penelitian. Teknik analisis data yang akan digunakan antara lain reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan,

Hasil dan Pembahasan

Salah satu dari kegiatan pelayanan pemerintah merupakan salah satu kegiatan yang dinilai cukup tinggi dengan intensitas pelayanan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin. Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan mengamanatkan bahwa salah satu instansi kantor pemerintah desa bertugas dalam mengambil penanganan terhadap bidang pelayanan administrasi kependudukan, sehingga bisa membuat dokumen kependudukan.

Hal ini telah menuntut kinerja dari pegawai Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin terutama dalam menghadapi pesatnya perkembangan informasi dan teknologi yang menyebabkan kebutuhan masyarakat semakin meningkat dan berubah. Dan juga pada jaman yang canggih ini sudah terdapat kebijakan baru di setiap tahunnya dalam menghadapi jaman serta pemerintah pun di tuntut melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kinerja pegawai yang sangat baik diperlukan untuk melaksanakan program pemerintah yang ada. Untuk itu perlu adanya pengukuran kinerja yang terutama digunakan untuk menilai berhasil tidaknya realisasi kegiatan, program atau strategi terhadap tujuan yang telah ditetapkan untuk mencapai misi dan visi suatu instansi pemerintah.

Hasil dan Pembahasan

1. Produktivitas

Produktivitas mempunyai arti yang dapat menilai tingkat efisien dan menilai efektivitas pelayanan. Produktivitas sangat diperlukan bagi penilaian kinerja itu sendiri terlebih lagi pada Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin mampu dikatakan sudah cukup baik dengan saling bekerjasama antara para pegawai dengan pegawai lainnya yang menjadikan pelayanan masyarakat adalah hal yang utama bagi Desa Kalidawir. Dan para pegawai Desa Kalidawir memiliki lingkungan kerja yang baik dan hubungan kerja yang solid antar pegawai sehingga apapun tugasnya mereka mampu melewatinya untuk kesejahteraan masyarakat.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan adalah demi terciptanya proses kerja yang sesuai dengan aturan yang ada dan akuntabilitas pada Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin dapat dikatakan cukup baik dengan adanya sistem *e-buddy* merupakan sebuah platform website atau aplikasi yang telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo agar dapat mengelola penerimaan presensi yang masuk dan juga keluar dari para aparatur desa.

3. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan menjurus sebagai hal yang bermakna dalam suatu kinerja organisasi pelayanan publik dan sangatlah penting dalam pelayanan yang terdapat sangkut pautnya dengan masyarakat yang memiliki kepuasan tersendiri dalam pelayanan pada Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin yang memiliki standar yang mampu cukup dikatakan baik karena Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin sendiri memiliki SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) dari pengisian masyarakat sekitar.

Hasil dan Pembahasan

4. Responsivitas

Responsivitas merupakan Birokrasi memiliki kapasitas untuk mengenali kebutuhan masyarakat serta mengembangkan program pelayanan publik. Namun pada Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin sendiri masih memiliki hambatan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan dikarenakan masyarakat tidak mengetahui batas waktu proses pengerjaan dan masih kurang maksimal dalam pelayanan. Hal ini mengakibatkan adanya komplain atas keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait pada pelayanan publik dan bisa menjadi hambatan kinerja para pegawai tersebut.

5. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan bahwa penerapan kegiatan birokrasi publik dilaksanakan sesuai dengan asas administrasi yang baik dengan kebijakan birokrasi baik yang bersifat eksplisit. responsibilitas pada Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan dengan baik. Hanya saja terdapat beberapa masyarakat yang masih mengeluhkan pelayanan yang kurang optimal dalam penyampaian informasi dari aparat desa.

Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin mampu dikatakan cukup baik. Terutama dari segi produktivitas, akuntabilitas, kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas. Namun masih ada beberapa indikator yang perlu disempurnakan dan diarahkan karena masih terdapat kendala pada pelayanan publik.

Hambatan yang perlu dihadapi para pegawai dalam pelayanan publik pemerintah Desa Kalidawir adalah adanya komplain dari masyarakat sekitar yang masih memperlumahkan proses kinerja pegawai terkait pelayanannya yang memakan waktu dirasa tidak mengetahui berapa lama proses yang dikerjakan, terdapat adanya komplain meliputi pembuatan E-KTP yang selalu habis blanko, dan tidak hanya itu masyarakat masih belum puas dengan pelayanan karena masih kurang lengkap adanya informasi terkait persyaratan yang ditangkap oleh masyarakat sehingga menjadi suatu faktor yang dapat menghambat bagi pelayanan itu sendiri.

Referensi

Abror, M. D., & Hidayah, L. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 167–180. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v5i2.4396>

Adri, F.M, J. (2019). Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 553–558. <https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/90>

Afrizal, D., Anisa, D., Khaliq, M., & Yusrizal, D. (2021). Produktivitas, Kualitas Layanan, Reponsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. *JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU*, 1(1), 60–67. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1864>

Fitrianti, A. N. (2023). *Human Resources For Micro , Small , Medium And Enterprises (MSMS) Hubungan Antara Tenaga Kerja Dan Upah Dalam Meningkatkan Produktivitas Sumber Daya Manusia Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)*. 4(2), 1594–1600.

J. M. Ginarta Kova, Irwanto, “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Barito Timur,” *AS-SIYASAH J. Ilmu Sos. Dan Ilmu Polit.*, vol. 2, no. 2, p. 126, 2018.

M. B. Miles and A. M. Huberman, *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (2nd ed.)*, vol. 1304. 1994.

M. K. W. Movy Yuniar Miftahul Huda, Tri Yuliyanti, “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora,” *Repository.Untag-Sby.Ac.Id*, pp. 1–5, 2020.

N. Hendrajid Arya Putra, Deli Anhar, “Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kecamatan pulau laut selatan kabupaten kota baru,” pp. 1–15, 2022.

Rahmadina, A. (2022). *Kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada dinas dan pencatatan sipil kota banjarmasin*. 1–20.

Ramdani, A., Sumarni, Yuliana, & Saleh, L. F. (2022). *Good Governance dalam Pelayanan Publik*. 2(2), 79. https://www.google.co.id/books/edition/Good_Governance_dalam_Pelayanan_Publik/z-J3EAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=kemampuan+menurut+ahli&pg=PA79&printsec=frontcover

Ratna, Y., Sudewa, J., Ganesha, P. P., & Pelayanan, K. (2021). Yunyun Ratna, Eki Dudi S, Jaka Sudewa, Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap ... | 680. *Co-Management*, 4(2), 680–687.

S. Marbun, J. Posumah, and S. Rompas, “Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Manado.,” *J. Adm. Publik UNSRAT*, vol. 2, no. 029, p. 1314, 2015.

T. Rohayatin, T. Warsito, U. Pribadi, A. Nurmandi, W. Kumorotmo, and S. -, “Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan,” *J. Caraka Prabhu*, vol. 1, no. 01, pp. 22–36, 2018.

U. S. Baderan and Y. Ingo, “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo,” *Publik (Jurnal Ilmu Adm.)*, vol. 6, no. 2, p. 127, 2018

Y. A. Rudiansyah, G. Argenti, and K. Febriantini, “Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil,” *Kinerja*, vol. 18, no. 4, pp. 513–520, 2022, doi: 10.30872/jkin.v18i4.9837.



Universitas
Muhammadiyah
Sidoarjo

TERIMA KASIH