

Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin [Employee Performance In Improving Population Administration Services In Kalidawir Village, Tanggulangin District]

Tasya Novitasari Poernomo¹⁾, Lailul Mursyidah^{*2)}

^{1,2)}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: Lailulmursyidah@umsida.ac.id

Abstract. *Employee performance is very important in performance appraisal for the sustainability of the organization in achieving its goals in order to create a good public bureaucracy in services to create quality and professional results. This study aims to determine the performance of employees in improving population administration services, which can affect service activities in the government of Kalidawir Village, Tanggulangin District. The research method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. Data was collected by interview and observation techniques with the relevant village officials. Furthermore, the data were analyzed using the stages of data reduction, data presentation, and verification or drawing conclusions. The results of the study show that the performance of employees in improving services in Kalidawir Village, Tanggulangin District can be said to be quite good, but there are still some obstacles to the implementation of these services that need to be improved regarding the process of employee performance in administration which is considered complicated and takes a long time so there is a lack of information. which can be a factor hindering the effectiveness and efficiency of public services.*

Keywords – public service, population administration, employee performance

Abstrak. *Kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting yang terdapat dalam penilaian kinerja untuk keberlangsungan organisasi mencapai tujuan demi mewujudkan birokrasi publik yang baik pada pelayanan guna terciptanya hasil yang berkualitas dan profesional. Penelitian ini bertujuan agar mengetahui kinerja dari pegawai untuk meningkatkan pelayanan yang terdapat pada administrasi kependudukan, demikian hal tersebut dapat mempengaruhi kegiatan pelayanan yang ada pada pemerintahan Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara dan observasi dengan perangkat desa yang bersangkutan. Selanjutnya data dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin dapat dikatakan cukup baik, namun masih ada beberapa kendala pada pelaksanaan pelayanan tersebut yang perlu diperbaiki lagi mengenai proses kinerja pegawai dalam administrasi yang dianggap rumit dan memakan waktu yang lama sehingga kurang adanya informasi lengkap yang dapat menjadi sebuah faktor menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.*

Kata Kunci – pelayanan publik, administrasi kependudukan, kinerja pegawai

I. PENDAHULUAN

Dalam pembukaan undang-undang dasar 1945 yang ditegaskan kembali bahwa tujuan negara untuk memenuhi dan memajukan kesejahteraan warga negara sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan pada kebutuhan dasar setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Robert dalam [1] Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi dari pemerintah pusat, pemerintah daerah maupun yang terdapat pada lingkungan badan usaha milik negara ataupun pada daerah yang menyediakan barang atau jasa, baik hal itu dalam rangka untuk melakukan upaya pemenuhan dari kebutuhan masyarakat serta mengenai rangka pelaksanaan. Pelayanan publik yang dinilai baik dapat diwujudkan apabila dari para penyedia layanan telah memiliki pelayanan mengenai administrasi kependudukan bahkan kinerja yang baik dan juga yang tercermin didalam perilaku yang dilakukan sehari-hari didalam organisasi.

Administrasi kependudukan juga merupakan rangkaian yang berisi kegiatan mengenai penataan maupun penertiban, penertiban dokumen dan juga data kependudukan dengan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dilakukannya pengelolaan informasi administrasi kependudukan maupun pendayagunaan hasil untuk pelayanan public dan juga menggunakan pembangunan sektor lain. Penyelenggaraan yang diadakan dalam urusan administrasi kependudukan, dinilai telah memiliki peranan yang penting serta wajib untuk menyelenggarakan

urusan administrasi kependudukan. Keberhasilan maupun terjadinya kegagalan yang terdapat didalam pelayanan administrasi kependudukan tersebut telah ditentukan oleh gaya ataupun sikap dan juga tindakan, yang bisa dilihat melalui kinerja yang dilakukan oleh para pegawai saat melakukan suatu pekerjaan. Hal tersebut juga dapat dilihat melalui kekompakan antara satu pegawai dengan pegawai yang lainnya dalam suatu organisasi.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan dengan pencapaian berdasarkan kualitas maupun kuantitas yang bisa dicapai oleh seorang pegawai saat melakukan tugas pokok dan juga fungsinya sebagai pegawai, sehingga sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditarik bahwa kinerja, adalah hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode tertentu. Kinerja dapat didefinisikan sebagai pencapaian ataupun hasil dari kerja yang dilakukan dalam kegiatan maupun program tertentu. Program tersebut biasanya telah direncanakan sebelumnya supaya dengan mudah dapat mencapai tujuan dan juga target yang telah ditentukan atau ditetapkan oleh suatu organisasi. Program tersebut dapat dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Begitu pentingnya penilaian kinerja bagi keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuan, maka perlu adanya indikator pengukuran kinerja yang dapat dipakai secara tepat. Menurut Agus Dwiyanto dalam [2] penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator seperti Produktivitas, Akuntabilitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, dan Responsibilitas. Penilaian kinerja memiliki peranan yang sangat penting. Demikian itu disebabkan karena adanya birokrasi publik yang muncul dengan tujuan misi birokrasi publik bertekad guna mewujudkan pelayanan berkualitas pada masyarakat guna terciptanya aparatur desa yang profesional serta menumbuhkan sikap mandiri masyarakat guna meningkatkan kesejahteraan dan perekonomian di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin.

Hasil penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa hal yang terdapat didalam organisasi pemerintah yaitu pelayanan kepada masyarakat yang menjadi target utama, sehingga tidak mungkin bisa untuk dihindari sebab hal tersebut telah menjadi suatu kewajiban dengan memberikan pelayanan, menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Demikian itu telah menjadi sebuah tanggung jawab pemerintah harus mencari solusi yang terbaik, sehingga ditujukan agar permasalahan yang sering dihadapi, termasuk kendala yang *Intern* maupun kendala yang *Ekstern* [3]. Kualitas dari pelayanan publik pada umumnya, dinilai harus bisa memenuhi harapan-harapan dari pelanggan serta memuaskan kebutuhan dari mereka. Profesionalitas yang ada didalam pelayanan, juga sangat diperlukan untuk dapat memenuhi kebutuhan maupun keinginan dari pengguna layanan [4]. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh aparatur pemerintah sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini. Kerap kali keluhan masyarakat terhadap yang sering terjadi adalah terhambatnya pelayanan administrasi kependudukan [5]. Unsur penting yang terdapat didalam sistem pelayanan publik, belum diatur dengan jelas dan juga tegas. Sistem pelayanan publik di Indonesia ini merupakan kode perilaku yang berasal dari petugas pelaksana pelayanan publik. Hal tersebut telah menjadi salah satu faktor penentu mengenai keberhasilan dari sistem pelayanan publik [6]. Terdapat beberapa masalah faktor yang menjadi penyebab dari belum tercapainya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada tataran pemerintahan. Permasalahan tersebut menjadi masalah nasional yang memiliki akar persoalan hampir sama yaitu adanya faktor SDM aparatur, organisasi, tata laksana, pola pikir, kinerja dari organisasi, budaya birokrasi, serta adanya inovasi birokrasi [7].

Kinerja yang terdapat pada pegawai untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat merupakan sebuah gambaran dan juga karakteristik yang menyeluruh, baik hal tersebut mengenai jasa maupun barang yang menunjukkan kinerja dalam hal memuaskan kebutuhan yang telah ditentukan maupun yang tersirat. Selanjutnya, kualitas yang terdapat didalam pelayanan administrasi untuk masyarakat merupakan tingkat dari ketercapaian dalam tujuan organisasi, sehingga demikian itu dapat menyangkut produk maupun jasa primer yang sudah dihasilkan [8]. Masyarakat bisa dengan langsung memebrikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh pemerintah dengan berdasarkan kualitas pada layanan publik yang telah diterima, oleh sebab itu adanya kualitas pelayanan publik merupakan sesuatu yang penting karena dapat menjadi kepentingan banyak orang maupun memiliki dampak yang bisa secara langsung dirasakan oleh semua masyarakat yang berasal dari kalangan manapun. Keberhasilan yang dicapai dalam membangun kinerja pada pelayanan publik secara profesional, efektif, maupun yang akuntabel dapat digunakan agar mengangkat citra positif yang telah ada didalam pemerintahan dari pandangan warga [9]. Setiap dari kepegawaian pasti telah memiliki kemampuan kinerja maupun pengetahuan dengan jenis yang berbeda-beda, begitu pula dalam hal tersebut mengenai pelayanan pelaksanaannya, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan bahkan dari komitmen kerja [10].

Di perkembangan jaman yang akan haus teknologi dan informasi ini tentunya setiap instansi pemerintah sudah pasti memiliki sistem kebijakan terbaru agar dapat memperbaiki sistem kebijakan yang lama seperti di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin mempunyai sebuah program kerja yang tentunya guna mensejahterakan masyarakat terutama pada setiap pelayanan agar semakin baik di era modern ini. Berikut sebuah program kerja dibawah ini :

Tabel 1.
Program Kerja Desa Kalidawir

No	Kegiatan	Baseline	Indikator	Target Capaian
1.	Terdapat pada Bidang Pelayanan Desa Kalidawir Pengadaan Unit Komputer pada tahun 2021.	Kegiatan yang tercapai pada tahun 2021 terdapat 2 unit komputer menjadi kegiatan yang berlanjut di tahun berikutnya pada tahun 2022 di kantor balai desa kalidawir.	Dapat dilihat dari ketepatan laporan desa dengan adanya unit komputer standar pelayanan semakin baik.	Target capaian pada tahun sebelumnya hanya 2 unit komputer di tahun 2023 menjadi 3 unit komputer. Dan sudah terealisasi 100% dari target yang diinginkan.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin terdapat 1 kegiatan yang telah tercapai diantaranya kegiatan pada bidang pelayanan pengadaan unit komputer yang dapat dilihat dari ketepatan laporan desa yang terlaksana pada tahun 2021 dan disetiap 1 tahun sekali pada akhir tahun yang berlanjut di tahun berikutnya pada tahun 2022 hanya terdapat 2 unit komputer yang menjadi kekhawatiran para pegawai karena kurangnya komputer dalam melayani pelayanan masyarakat maka dari itu ditahun berikutnya pada tahun 2023 memiliki target capaian yang di tahun sebelumnya hanya memiliki 2 unit komputer saja namun pada tahun 2023 ini bertambah menjadi 3 unit komputer agar dapat meningkatkan kinerja para pegawai khususnya dalam ruang lingkup pelayanan dapat bekerja pada komputernya masing-masing. Di target capaian ini sudah cukup terealisasi 100% pada bidang pelayanan karena memang ingin lebih memperbaiki standard pelayanan menjadi semakin baik kedepannya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Namun, pemerintah desa tetap berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai target yang diinginkan agar tetap memepererat satu sama lain dengan masyarakat lainnya. Seperti di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin terdapat beberapa program pemerintah yang telah dilaksanakan agar dapat membenahi kinerja dari pegawai, seperti mengeluarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk memperbaiki sistem yang lama, dan dianggap menyulitkan masyarakat.

Namun masih banyak yang mengkritik kinerja dari pegawai Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin dikarenakan proses kinerja pegawai dalam administrasi yang dianggap rumit dan memakan waktu sehingga kurang adanya informasi lengkap yang ditangkap oleh masyarakat sekitar dan menjadi suatu aspek yang dapat menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik mengenai permasalahan tersebut untuk mengambil pokok bahasan dengan tujuan supaya dapat diketahui kinerja pegawai untuk meningkatkan pelayanan mengenai administrasi kependudukan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk menghasilkan penemuan yang tidak mungkin dicapai melalui pengukuran atau teknik statistik. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang bagaimana kinerja karyawan dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin. Menurut Dwiyanto indikator kinerja penelitian termasuk produktivitas, akuntabilitas, kualitas layanan, responsivitas, dan tanggungjawab. Data yang dikumpulkan terdiri dari dua bagian: data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara langsung dengan orang-orang di desa, seperti kepala desa, sekretaris, kasi pemerintahan, staf pelayanan publik, dan anggota masyarakat desa yang terlibat langsung dalam proses administrasi kependudukan. Sementara itu, data sekunder berasal dari dokumen tertulis yang berkaitan dengan kinerja staf di Desa Kalidawir. Analisis data dilakukan melalui teknik pengumpulan data yang melibatkan dokumentasi peristiwa yang telah terjadi wawancara dan observasi langsung. Pemilihan informan dilakukan melalui metode purposive sampling yang mengambil pertimbangan khusus untuk memastikan bahwa informan tersebut sesuai dengan fokus penelitian.

Melalui tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data mencakup merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan mencari tema serta pola dalam data. Penyajian data dilakukan

melalui naratif, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan metode penyajian lainnya. Terakhir, penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan untuk menyusun kesimpulan awal yang sementara, yang kemudian diverifikasi untuk memperoleh kesimpulan akhir yang lebih tegas dan berdasar pada dasar yang kuat. Diharapkan penelitian ini akan memberikan pemahaman mendalam tentang kinerja staf dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin.

III. 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. terdapat banyak dokumen resmi yang wajib dimiliki oleh warga negara sebagai bukti kewarganegaraannya adalah Indonesia pada umumnya, seperti pengurusan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen penting lainnya. Kepengurusan semuanya yang terdapat pada instansi pemerintah. 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 Inovasi yang dilakukan dalam menghadapi era informasi dan teknologi yang canggih ini menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menjelaskan bahwa sistem informasi yang memanfaatkan teknologi dan komunikasi untuk memudahkan pengelolaan informasi administrasi kependudukan pada tingkat penyelenggara dan lembaga pelaksana sebagai satu kesatuan. 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. Berdasarkan hasil penelitian yang ada, bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator pengukuran pada kinerja yaitu :

A. PRODUKTIVITAS

Produktivitas mempunyai arti yang dapat menilai tingkat efisien dan menilai efektivitas pelayanan. Pada umumnya dapat dipahami sebagai hasil input dan output. Menurut Schermerharn dalam Fitriani mengatakan 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 tersebut [11]. Sehingga pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat dapat mempermudah proses pengurusan pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, cara pegawai menggunakan waktu kerja yang tersedia untuk mengerjakan pekerjaan juga dapat mempengaruhi produktivitas yang terjadi. Sebagaimana para pegawai Desa Kalidawir mereka memanfaatkan jam kerjanya yang tersedia. Sikap kerja dan tingkat keterampilan karyawan seperti di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin bisa dikatakan bagus dan cukup baik, sebab para pegawai sudah cukup jelas mengenal bidang dan mengerti tugas masing-masing.



Gambar 1. Pelayanan di Desa Kalidawir (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Berdasarkan gambar diatas merupakan kinerja pegawai yang terbukti bahwa telah melaksanakan tupoksi masing-masing dalam melayani pelayanan masyarakat sehingga kondisi dan hubungan lingkungan bekerja dalam menyelesaikan tugas masing-masing maupun kelompok dapat menghasilkan hasil yang bagus. Seperti di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin mereka memiliki lingkungan kerja yang baik dan hubungan kerja yang solid antar pegawai sehingga apapun tugasnya mereka mampu melewatinya untuk kesejahteraan masyarakat. Permasalahan diatas juga terdapat pada penelitian Aulia Rahmadina dengan judul “Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin” [12]. Dari hasil penelitian dengan judul tersebut dinas kependudukan pencatatan sipil Kota Banjarmasin memiliki kualitas kerja yang cukup baik karena seluruh pegawai senantiasa menerapkan prinsip pelayanan terutama dalam hal kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Serta adanya keterkaitan bidang pekerjaan para pegawai dapat bekerjasama dengan baik berkat sistem pelayanan di dinas pencatatan sipil menyatu antara yang bidang yang satu dengan bidang yang lain serta tidak putus kerjasama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan tugas yang perlu diselesaikan.

B. AKUNTABILITAS

Akuntabilitas adalah instrumen pertanggungjawaban keberhasilan dan kegagalan tugas pokok dan fungsi serta misi organisasi. Dapat diartikan menurut Adisasmita dalam Fifi, dkk akuntabilitas pada Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin dapat dikatakan cukup baik [13]. Hal ini dikarenakan adanya bentuk perwujudan kegiatan yang menjadi kewajiban masing-masing para pegawai seperti dengan adanya absensi yang tersedia untuk mendukung kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan adalah demi terciptanya proses kerja yang sesuai dengan aturan yang ada. Perwujudan kewajiban seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik pada suatu instansi pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan guna mempertanggungjawabkan beberapa hal yang perlu dituju secara berkala. Umumnya kebijakan dan kegiatan birokrasi publik pada akuntabilitas ini dapat dilihat dari seberapa besar konsisten dengan kehendak publik. Di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin ini akuntabilitas sudah cukup baik dengan jalur karir yang ada. Hal tersebut juga didukung dengan kegiatan pengawasan yang ada dari masing-masing instansi pemerintah. Serta akuntabilitas terhadap kinerja pegawai telah dilaksanakan dengan melaksanakan absensi setiap hari melalui sistem *e-buddy*.



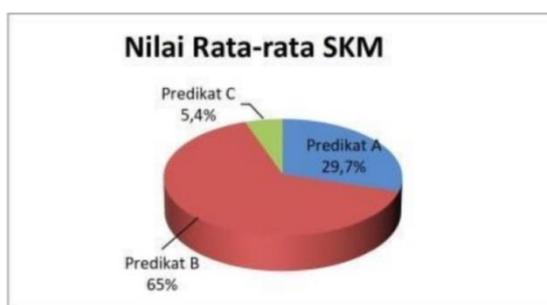
Gambar 2. Tampilan sistem *e-buddy* (Sumber: Pemerintah Desa Kalidawir, 2023)

Berdasarkan pada gambar diatas sistem *e-buddy* merupakan sebuah platform website atau aplikasi yang telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo agar dapat mengelola. Ide utama dari inovasi *e-buddy* adalah menyediakan alat kerja berbasis teknologi yang dapat secara efektif dan efisien melaksanakan tugas administrasi pemerintah dan juga pelayanan publik maupun penerimaan presensi yang masuk dan juga keluar dari para aparatur desa yang terdapat dalam lingkup pemerintahan desa. Sistem *e-buddy* bisa dengan mudah dioperasikan oleh operator dari website maupun dari seluruh aparatur desa kalidawir kecamatan tanggulangin. Permasalahan diatas juga terdapat pada penelitian Indri Patra dengan judul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur” [14]. Dari hasil penelitian dengan judul tersebut pelayanan pada kantor catatan sipil kabupaten bolaang mongondow timur cukup mampu diwujudkan dengan optimal. Hal ini benar adanya penggunaan teknologi informasi yang terkoneksi dengan internet, adanya perluasan beragam bentuk mekanisme komunikasi efektif, juga terjalannya menjalankan pelayanan yang baik antara pegawai dengan rekan kerja. Dari hasil masyarakat pun menguatkan temuan di atas bahwa teknologi informasi yang dimanfaatkan pegawai untuk berkomunikasi terkait dengan pekerjaan sehari-hari pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dilakukan melalui handphone. Masyarakat sudah menerima berbagai informasi dokumen kependudukan dengan jelas melalui papan pengumuman maupun pemberitahuan

langsung melalui handphone. Sehingga komunikasi yang terjalin sudah cukup dikatakan dengan baik dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi bagian yang senantiasa guna mencegah atau mengatasi masalah.

C. KUALITAS LAYANAN

Pada tahap kualitas layanan menjurus sebagai hal yang bermakna dalam suatu kinerja organisasi pelayanan publik. Sebagaimana dikutip oleh Hardiansyah dalam M. Daimul Abror, dkk menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik 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 [15]. Dengan adanya penilaian kualitas pelayanan para pegawai dapat melihat keluhan dan kepuasan masyarakat dalam menilai pelayanan administrasi kependudukan ketika pelayanan tersebut diberikan. Di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin kualitas dari layanan bisa dikatakan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui proses pelayanan saat ini sistematis dan tidak rumit. Hal yang lainnya juga dapat dibuktikan dengan melalui SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) dari pengisian masyarakat sekitar.



Gambar 3. Nilai Rata-rata Kepuasan Masyarakat di Desa Kalidawir
(Sumber: diolah penulis, 2022)

Berdasarkan gambar diatas adalah hasil dari nilai rata-rata kepuasan masyarakat di desa kalidawir pada penilaian SKM dari masing-masing unsur penilaian. Terbukti rata-rata menunjukkan predikat penilaian SKM untuk pelayanan di Desa Kalidawir berada pada predikat baik, hasil yang didapat tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan publik di Desa Kalidawir tergolong baik dengan nilai 77,55. Dengan adanya survey kepuasan masyarakat para pegawai Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin dapat mengetahui keluhan dari masyarakat ataupun ketidaknyamanan dari pelayanan administrasi kependudukan sehingga para pegawai mampu meningkatkan kembali pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Permasalahan diatas juga terdapat pada penelitian Aholiah, dkk dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat” [16]. Dari hasil penelitian judul tersebut kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten maybrat sudah cukup baik karena pada dinas tersebut memiliki peralatan teknologi yang memadai berupa informasi melalui website atau dalam bentuk pengumuman lainnya yang tersedia. Dengan adanya teknologi informasi yang digunakan cukup memadai lebih mempermudah bagi masyarakat sendiri untuk melakukan pengurusan yang diharuskan memiliki surat penting secara sah dan masyarakat pun sangat mendukung kinerja dari pemerintah setempat. Hal ini menjadi meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien, sehingga dapat diketahui masyarakat secara umum agar kinerja pegawai mampu menghasilkan pelayanan administrasi yang berkualitas.

D. Responsivitas

Responsivitas merupakan Birokrasi memiliki kapasitas untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik berdasarkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Menurut Annas dalam Nikmatuz Zuhra, dkk mengemukakan bahwa responsivitas (daya tanggap) pada Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin masih memiliki hambatan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan dikarenakan masyarakat tidak mengetahui batas waktu proses pengerjaan dan masih kurang maksimal dalam pelayanan [17]. Pelayanan administrasi yang selalu dikeluhkan masyarakat dan terdapat komplain lainnya meliputi pembuatan E-KTP yang selalu habis blanko dan tidak mengetahui batas waktu dalam penyelesaiannya. Namun disisi lain pada pelayanan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin telah menerapkan pelayanan gratis ini yang berimbas pada peningkatan kapasitas pekerjaan yang ada. Respon dan daya tanggap pegawai Kantor Balai Desa Kalidawir yang ramah, sopan, dan tetap berupaya memenuhi kebutuhan yang ada di masyarakat merupakan bukti bahwa telah terjadi peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat publik.

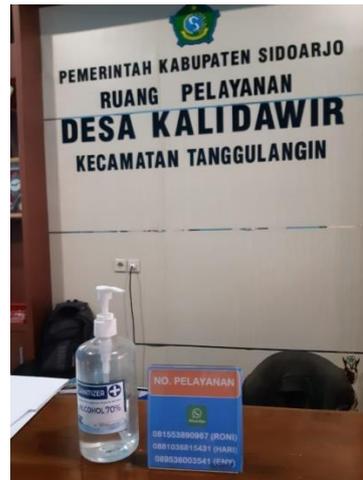


Gambar 4. Standar Pelayanan Minimal dan Prosedur di Desa Kalidawir
(Sumber: diolah penulis, 2023)

Berdasarkan data pada gambar di atas merupakan salah satu format standar pelayanan minimal yang disediakan oleh para pegawai desa kalidawir guna lebih memperbaiki kualitas pelayanan yang dimana dapat diketahui seberapa lama waktu yang akan di proses dalam pengurusan berkas yang terkait dengan administrasi kependudukan. Namun masih terdapat adanya komplain dari masyarakat yang masih belum sesuai pengerjaannya dengan standar pelayanan minimal dan prosedur yang telah disediakan oleh pegawai Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 yang membahas mengenai standar pelayanan minimal atau biasa disingkat SPM merupakan ketentuan dalam hal jenis serta mutu pelayanan dasar yang dapat menjadi urusan pemerintahan minimal harus diperoleh oleh setiap warga negara. Standar pelayanan minimal sendiri dapat meningkatkan mutu pelayanan dasar yang mencakup pelayanan publik administrasi kependudukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Permasalahan di atas juga terdapat pada penelitian Mordani Fauzi Adri dengan judul “Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan” [18]. Dari hasil penelitian judul tersebut menjelaskan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota padang cukup memahami tupoksi masing-masing pegawai dalam pelayanan kependudukan yang menggunakan SIAK sebagai sistem informasi untuk mengelola data. Namun dalam proses kinerja penerbitan dokumen khususnya e-ktp masih kurang maksimal karena kekurangan tenaga, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota padang mempunyai tambahan tenaga di bidang pengurusan e-ktp agar pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan lebih cepat dan bisa optimal.

E. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan bahwa penerapan kegiatan birokrasi publik dilaksanakan sesuai dengan asas administrasi yang baik dengan kebijakan birokrasi baik yang bersifat eksplisit. Responsibilitas juga dapat dilihat dari bagaimana masyarakat merespon pelayanan publik. Menurut Tamaka dalam Dedy Afrizal, dkk responsibilitas pada Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin juga menjelaskan organisasi dalam lingkungan pekerjaan sangatlah penting bagi jalannya kerjasama antar pegawai dan respon yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan sebagian besar memberikan respon yang positif sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan dengan baik [19]. Namun ada beberapa masyarakat yang masih mengeluhkan pelayanan dan terdapat adanya permasalahan yang masih menjadi hal yang kurang optimal. Sehingga ada beberapa masyarakat juga yang kurang puas dengan pelayanan yang tersedia, dikarenakan adanya keterbatasan informasi tentang syarat-syarat penyelesaian dokumen administrasi kependudukan yang menjadi salah satu faktor dimana masyarakat yang harus balik dengan tangan kosong yang dapat menjadi penyebab mengurus dokumen yang kurang lengkap.



Gambar 5. Nomer Pelayanan di Desa Kalidawir
(Sumber: diolah penulis, 2023)

Berdasarkan pada gambar diatas merupakan salah satu akses berbasis menuju teknologi yang mempermudah dalam pelayanan yang dimana para pegawai telah menyediakan nomer pelayanan untuk masyarakat guna mengurus berkas administrasi kependudukan maupun memberikan informasi atas keluhan yang dialami oleh masyarakat ataupun saran dan kritik pada kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan di desa kalidawir. Namun masih terdapat komplain dari masyarakat terkait pelayanan yang kurang optimal pada batas waktu pengerjaan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam pelayanan menyediakan nomer pelayanan yang berada di ruang pelayanan sangat penting sekali dalam keterkaitan akses publik untuk mendapatkan informasi dan proses mekanisme pengaduan masyarakat untuk mewujudkan sebuah kualitas pelayanan yang baik serta dalam penerapan di kantor balai desa kalidawir telah optimal. Permasalahan diatas juga terdapat pada penelitian Ismaesara dalam [20] dengan judul “Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang”. Dari hasil penelitian judul tersebut menjelaskan dari segi efektivitas, efisiensi, dan ketepatan waktu dalam menyampaikan pelayanan sudah dapat dikatakan cukup baik karena adanya SOP yang telah diterapkan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang serta biaya dari pelayanan yang telah diterapkan secara baik sesuai dengan peraturan yang telah tercantum didalam Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 2 Tahun 2015 mengenai Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 22 Tahun 2011 mengenai Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pasal 76A, bahwa: “Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya”. Namun masih terdapat kendala yang dimana karyawan pelayanan tetap mengizinkan masyarakat yang ingin segera menyelesaikan dokumen kependudukan dengan tidak mengikuti prosedur pelayanan yang resmi, yaitu melalui perantara jasa calo. Hal itu terjadi karena masyarakat tidak mau untuk melewati prosedur administrasi, yang beranggapan bahwa prosesnya yang susah, ribet dan juga sistem antrian yang panjang.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin sudah baik, terutama dari segi produktivitasnya cukup memahami tupoksi kinerja dari masing-masing pegawai dalam memberikan pelayanan dan mengerti keluhan yang dialami masyarakat. Tentu saja hal ini dapat mendukung adanya produktivitas di Desa Kalidawir guna meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan sendiri dapat disebut sebagai kegiatan birokrasi publik pada suatu instansi pemerintahan karena pada kegiatan tersebut sangatlah besar pertanggung jawaban atas keberhasilan atau kegagalan dalam pelayanan sehingga akuntabilitas di Desa Kalidawir cukup baik dengan adanya pengawasan yang baik serta menggunakan platform berupa website berbasis teknologi untuk absensi agar menjadi lebih efektif dalam menyelesaikan tugas masing-masing para pegawai. Simpulan menggambarkan jawaban dari hipotesis dan/atau tujuan penelitian atau temuan ilmiah yang diperoleh. simpulan bukan berisi perulangan dari hasil dan pembahasan, tetapi lebih kepada ringkasan hasil temuan seperti yang diharapkan di tujuan atau hipotesis. Bila perlu, di bagian akhir simpulan dapat juga dituliskan hal-hal yang akan/perlu dilakukan terkait dengan gagasan selanjutnya dari penelitian tersebut.

Dengan adanya teknologi yang berkembang pesat pada jaman era modern ini informasi menjadi semakin mudah di dapat karena lebih mengetahui kualitas layanan instansi pemerintahan khususnya yang terdapat pada administrasi kependudukan. Kualitas layanan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin bisa dikatakan baik karena proses pelayanan telah terstruktur dan tidak rumit. Sehingga kepuasan masyarakat dalam pelayanan terjamin dan lebih meminimalisir adanya problem yang dialami oleh masyarakat. Apabila dilihat melalui segi responsivitas maupun responsibilitas, dapat dikatakan cukup baik dalam melayani masyarakat dan didukung oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang telah menjalankan layanan gratis yang sudah terbilang cukup efektif. Namun masih terdapat adanya komplain dari masyarakat sekitar yang masih mempermasalahkan proses kinerja pegawai terkait pelayanannya yang memakan waktu dirasa tidak mengetahui berapa lama proses yang dikerjakan. Tidak hanya itu masyarakat masih belum puas dengan pelayanan karena masih kurang adanya informasi kurang lengkap yang ditangkap oleh masyarakat sehingga menjadi suatu faktor yang dapat menghambat bagi pelayanan itu sendiri. Untuk itu di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin sudah menunjukkan upaya dalam meningkatkan kualitas dari pelayanan, yaitu dengan cara menyampaikan kesan yang bisa menyenangkan warga Ketika dilakukannya proses pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat melalui sikap pegawai yang ramah, mudah tersenyum, tidak membedakan bahkan yang menghargai masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan administrasi kependudukan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari, bahwa penyusunan Tugas Akhir Jurnal ini masih jauh dari kesempurnaan tanpa doa dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan atas penyusunan jurnal ini, oleh karena itu penulis akan memberikan dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Hiyatulloh, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
2. Ibu Poppy Febriana, S.Sos. M.Med.Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
3. Ibu Ilmi Usrotin, M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
4. Ibu Lailul Mursyidah, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat serta waktunya selama dalam penyusunan jurnal.
5. Keluarga yang telah memberikan begitu banyak kasih sayang, perhatian, dukungan serta doa sehingga penulis mampu menyelesaikan jurnal ini.
6. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih turut membantu dan memberikan dukungan atas penyusunan jurnal penelitian ini.
7. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan tugas akhir ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

REFERENSI

- [1] A. Ramdani, Sumarni, Yuliana, and L. F. Saleh, "Good Governance dalam Pelayanan Publik," vol. 2, no. 2, p. 79, 2022.
- [2] Marlon G. Karsau, J. Kaawoan, and N. Kumayas, "KINERJA APARATUR PEMERINTAH DISTRIK DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI (Studi Di Distrik Klamono Kabupaten Sorong)," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2018.
- [3] E. S. Hidayat, "Analisis implementasi kebijakan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Garut," *Din. J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, vol. 5, no. 4, pp. 8–16, 2018.
- [4] 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.
- [5] Y. Ratna, J. Sudewa, P. P. Ganesha, and K. Pelayanan, "Yunyun Ratna, Eki Dudi S, Jaka Sudewa, Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap ... | 680," *Co-management*, vol. 4, no. 2, pp. 680–687, 2021.
- [6] M. Deni, "Kedisiplinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik," *J. Manaj. Dan Bisnis Sriwij.*, vol. 16, no. 1, pp. 31–43, 2018, doi: 10.29259/jmbs.v16i1.6245.
- [7] 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, doi: 10.36859/jcp.v1i01.50.
- [8] 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, doi: 10.31314/pjia.6.2.127-134.2017.
- [9] 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.
- [10] 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, doi: 10.31602/as.v2i2.1181.
- [11] A. N. Fitrianti, “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),” vol. 4, no. 2, pp. 1594–1600, 2023.
- [12] A. Rahmadina, “Kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada dinas dan pencatatan sipil kota banjarmasin,” pp. 1–20, 2022.
- [13] F. Purnama and N. Nadirsyah, “Pengaruh Pengawasan Keuangan Daerah, Akuntabilitas, dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Pada Kabupaten Aceh Barat Daya,” *J. Ilm. Mhs. Ekon. Akunt.,* vol. 1, no. 2, pp. 1–15, 2016.
- [14] I. Patra, J. Abdussamad, and F. P. Tui, “2376-2395,” vol. 2, no. 6, pp. 2376–2395, 2023.
- [15] M. D. Abror and L. Hidayah, “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari,” *J. Ilm. Manaj. Publik dan Kebijak. Sos.,* vol. 5, no. 2, pp. 167–180, 2022, doi: 10.25139/jmnegara.v5i2.4396.
- [16] A. Mosso, F. Singkoh, and I. Sumampow, “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat,” *Eksek. J. Jur. Ilmu Pemerintah.,* vol. 1, no. 1, pp. 1–12, 2018.
- [17] R. A. N. Nikmatuz Zuhra Ainy, “RESPONSIVITAS DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA SURAKARTA DALAM MENANGANI KELUHAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN PENERANGAN JALAN UMUM,” *J. Adm. publik.*
- [18] J. Adri, F.M, “Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administtrasi Kependudukan,” *J. Multidiciplinary Res. Dev.,* pp. 553–558, 2019.
- [19] D. Afrizal, D. Anisa, M. Khaliq, and D. Yusrizal, “Produktivitas, Kualitas Layanan, Reponsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai,” *J. Terap. Pemerintah. MINANGKABAU,* vol. 1, no. 1, pp. 60–67, Jun. 2021, doi: 10.33701/jtpm.v1i1.1864.
- [20] K. Pinrang, “Alumni program studi pendidikan administrasi perkantoran FIS UNM Dosen program studi pendidikan administrasi perkantoran FIS UNM,” 2019.