



Pembenahan Layanan Kependudukan: Lonjakan Efisiensi Perangkat Desa di Indonesia

Maulidatus Solichah*, Isnaini Rodiyah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Abstrak: Penelitian ini menyelidiki kinerja pegawai kantor desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia, dengan fokus pada produktivitas, kualitas pelayanan, dan akuntabilitas sebagaimana diuraikan oleh Agus Dwiyanto. Analisis didasarkan pada data kualitatif yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari para informan termasuk Sekretaris Desa, Kepala Urusan Keuangan, dan anggota masyarakat. Dengan menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman, temuan menunjukkan bahwa meskipun produktivitas dan akuntabilitas cukup memuaskan, kualitas layanan masih kurang. Secara khusus, standar waktu pelayanan tidak terpenuhi, sehingga menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat mengenai penundaan dan inefisiensi. Penelitian ini menyoroti kesenjangan yang signifikan dalam kualitas layanan, yang menunjukkan perlunya perbaikan yang ditargetkan untuk meningkatkan efisiensi layanan administrasi kependudukan secara keseluruhan di kantor-kantor desa.

Kata Kunci : Aparat Desa, Administrasi Kependudukan, Kualitas Layanan, Evaluasi Kinerja, Indonesia

DOI:

<https://doi.org/10.47134/jpem.v1i2.206>

*Correspondence: Maulidatus Solichah

Email: maulidatus06@gmail.com

Received: 10-05-2024

Accepted: 11-05-2024

Published: 16-05-2024



Copyright: © 2024 by the authors.

Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (BY SA) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: .This study investigates the performance of village office employees in population administration services in Indonesia, focusing on productivity, service quality, and accountability as outlined by Agus Dwiyanto. The analysis is based on qualitative data gathered through interviews, observations, and documentation from informants including the Village Secretary, Head of Finance, and community members. Using Miles and Huberman's interactive data analysis model, the findings reveal that while productivity and accountability are satisfactory, service quality is lacking. Specifically, standard service times are not met, leading to numerous public complaints about delays and inefficiencies. This research highlights a significant gap in service quality, suggesting the need for targeted improvements to enhance the overall efficiency of population administration services in village offices.

Keywords: Village officials, population administration, service quality, performance evaluation, Indonesia

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah proses membantu orang lain dengan cara yang membutuhkan kepekaan dan hubungan untuk menciptakan kepuasan dan kesuksesan (Ilmu, 2017). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan harapannya. Profesional menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, dan aktor birokrasi perlu diperkuat untuk menciptakannya. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga terutama di bidang administrasi kependudukan seperti surat keterangan keluarga, akte kelahiran, pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan keluarga, dll, sampai saat ini masih belum memuaskan. Belum maksimalnya kinerja pegawai tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat saat ini menuntut pelayanan publik yang diberikan harus baik dan maksimal dan pemerintah berkewajiban untuk memenuhinya (Laia, 2022). Pelayanan publik adalah bentuk dari lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat berupa barang ataupun jasa. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, seperti pegawai yang baik dan kompeten, sarana dan prasarana yang tersedia dengan baik, akuntabilitas kepada pelanggan, pelayanan yang cepat dan akurat, serta pemahaman akan kebutuhan setiap pelanggan. Pelayanan yang baik membuat orang senang dengan layanan yang diberikan dan memberikan citra yang baik bagi organisasi tersebut. Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, kepuasan diperoleh melalui transparansi pelayanan, akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan secara mandiri dari segala aspek (suku, ras, golongan, status sosial, agama, dan lain-lain) (Hilfa, 2023).

Pengelolaan kependudukan merupakan penataan dan penertiban dokumentasi dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, pendaftaran penduduk, dan pemanfaatan hasil untuk kemudian digunakan dalam kegiatan pembangunan dan pelayanan publik. Pendaftaran penduduk adalah pendaftaran data kependudukan, pendaftaran peristiwa kependudukan, dan penerbitan kartu penduduk (kartu penduduk, kartu, informasi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah, dll). Dari pengertian tersebut dijelaskan bahwa setiap penduduk harus dihitung dan dikelola dengan sistem pengelolaan kependudukan yang lebih baik yang dikembangkan oleh dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat, sehingga pemerintah dapat dengan mudah mengatur segala urusan kependudukan apabila pencatatan setiap penduduk dapat ditata dengan baik dan benar. Dalam UU Nomor 24 Tahun 2014 tentang perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 menjamin hak seorang atau kelompok penganut penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa untuk mendapatkan hak-hak Administrasi Kependudukan seperti pencantuman kepercayaan dalam KTP, Akta Kelahiran, Perkawinan dan Dokumen Kematian yang dijamin dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Ropi et al., 2021).

Dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan ada beberapa standar pelayanan publik untuk penyediaan layanan kependudukan. Standar pelayanan publik merupakan tolak ukur yang digunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan, untuk menilai kualitas pelayanan sebagai kualitas layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana,

terjangkau, tertib dan sederhana. Menurut Zainal, dkk Standar pelayanan publik meliputi prosedur pelayanan, seberapa lama waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan publik dapat memberikan akses keterbukaan informasi kepada masyarakat terkait pelayanan, baik dalam persyaratan, waktu, prosedur, biaya dan lainnya dapat diketahui oleh masyarakat tanpa mengalami kebingungan dan bisa berjalan dengan baik. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, diharapkan pelayanan bisa berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Penyelenggara administrasi membutuhkan pelayanan yang baik, karena kepuasan dalam melayani dapat dinilai dari ketepatan waktu, keterbukaan atau transparan, sederhana tidak berbelit-belit, dan kejelasan kerja (Sandewa, 2018).

Kinerja merupakan suatu tindakan yang ditunjukkan seseorang sebagai prestasi pekerjaan yang mereka lakukan untuk mencapai tujuan mereka sesuai dengan peran mereka dalam organisasi. Pengertian perangkat desa adalah suatu bagian dari pemerintahan harus dapat membantu kepala desa secara memadai dan tepat, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan desa dan pengelolaan data yang berkaitan dengan desa. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, pegawai harus mampu melaksanakan tugasnya. Kinerja pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena pegawai memiliki tingkat kompetensi yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugasnya. Namun, dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh pemerintah saat ini masih belum seperti yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan dari masyarakat, seperti mekanisme dan prosedur kerja pelayanan yang tidak transparan, kurangnya fasilitas sarana dan prasarana, berbelit-belit sehingga terbuangnya waktu yang seharusnya waktu tersebut bisa dikerjakan dengan hal lain yang lebih penting.

Konsep kinerja pegawai adalah pengukuran atas tingkat pencapaian suatu misi organisasi dalam melakukan langkah-langkah untuk mencapai tujuan organisasi (visi). Akan tetapi jika ada salah satu pegawai yang kinerjanya tidak bagus, maka perlu diteliti lingkungan organisasi tersebut. Karena kinerja pegawai itu sendiri sangat dipengaruhi oleh lingkungan dia bekerja, selain itu kuatnya motivasi dari seseorang dan kemampuan pegawai itu sendiri juga mempengaruhi kinerja seseorang. Untuk mengukur tingkat kinerja menurut Agus Dwiyanto dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu Produktivitas, adalah mengukur tingkat efisiensi, bagaimana efektivitas pelayanan, dan hasil yang diharapkan dapat diukur melalui tingkat pelayanan publik. Kualitas Layanan, adalah pelayanan yang diberikan dapat mengukur kepuasan pada masyarakat. Kepuasan masyarakat tersebut dapat menjadi penilaian untuk kinerja pegawai pada suatu organisasi. Akuntabilitas, adalah suatu kewajiban untuk mempertanggung jawabkan sebuah tindakan seorang aparatur kepada organisasi. Dalam pemerintahan desa, salah satu bentuk tanggung jawabnya adalah menyelenggarakan administrasi kependudukan dengan baik (Pananrangi, 2017). Dari ketentuan tersebut diharapkan aparatur dapat menangani pekerjaan rumah tangga desa dalam melaksanakan pembangunan masyarakat, memajukan ekonomi desa dan melaksanakan pembangunan masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat desa saat ini semakin berkembang dan

menuntut kinerja yang terbaik, sehingga pemberian pelayanan yang profesional dari perangkat desa harus dilakukan dengan baik oleh perangkat desa.

Tabel 1. Bidang Pelayanan Di Kantor Desa Lambangan

Sumber : Oleh Penulis, 2023

No.	Bidang	Data
1.	Kaur TU & Administrasi	196 Pengguna layanan (2022)
2.	Kaur Perencanaan	- Rapat pertanggung jawaban awal tahun - Realisasi anggaran
3.	Kaur Keuangan	Pengeluaran untuk pelayanan publik: Rp. 22.800.000 (2022)

Tabel 2. Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa 2022

Sumber : Oleh Penulis, 2023

No	Pendapatan	Anggaran (Rp)	Realisasi (Rp)	Lebih/(Kurang) (Rp)
1.	Pendapatan Asli Desa	Rp. 74.000.000,00	Rp. 74.000.000,00	Rp. 0,00
2.	Pendapatan Transfer	Rp. 1.744.821.070,00	Rp. 1.742.374.654,00	Rp. 2.446.416
3.	Dana Desa	Rp. 1.078.117.000,00	Rp. 1.076.117.000,00	Rp. 0,00
4.	Bagi Hasil Pajak dan Retribusi	Rp. 305.324.678,00	Rp. 301.277.619,00	Rp. 4.047.059,00
5.	Alokasi Dana Desa	Rp. 361.379.392,00	Rp. 362.980.035,00	Rp. 1.600.643,00
6.	Pendapatan Lain-lain	Rp. 22.179.860,30	Rp. 21.931.126,30	Rp. 248.734,00
	Jumlah	Rp. 1.841.000.930,30	Rp. 1.838.305.780,30	Rp. 2.695.150,00

No	Belanja	Anggaran (Rp)	Realisasi (Rp)	Lebih/(Kurang) (Rp)
1.	Bidang Penyelenggaraan Pemerintahan Desa	Rp. 669.865.855,30	Rp. 660.590.071,00	Rp.9.275.784,30
2.	Bidang Pelaksanaan	Rp. 426.437.931,00	Rp. 412.364.915,00	Rp. 14.073.016,00

	Pembangunan Desa			
3.	Bidang Pembinaan Kemasyarakatan	Rp. 115.152.500,00	Rp. 110.752.700,00	Rp. 4.399.800,00
4.	Bidang Pemberdayaan Masyarakat	Rp. 233.181.890,00	Rp. 225.747.328,00	Rp. 7.434.562,00
5.	Bidang Penanggulangan Bencana, Darurat Dan Mendesak Desa	Rp. 435.600.000,00	Rp. 435.600.000,00	Rp. 0,00
	Jumlah Belanja	Rp. 1.880.238.176,30	Rp. 1.845.055.014,00	Rp. 35.183.162,30
	Surplus / (Defisit)	Rp. (39.237.246,00)	Rp. (6.749.233,70)	Rp. (32.488.012,30)

No	Pembiayaan	Anggaran (Rp)	Realisasi (Rp)	Lebih/(Kurang) (Rp)
1.	Penerima Pembiayaan	Rp. 39.237.246,00	Rp. 39.237.246,00	Rp. 0,00
	Pembiayaan Netto	Rp. 39.237.246,00	Rp. 39.237.246,00	Rp. 0,00
	SILPA/SiLPA Tahun Berjalan	Rp. 0,00	Rp. 32.488.012,30	Rp. (32.488.012,30)

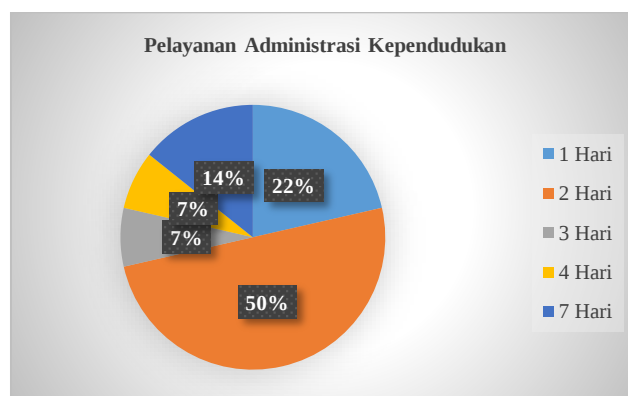
Aparatur Desa adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintah desa untuk mencapai tujuan dalam kelembagaan dan kepegawaian. Aparatur desa memiliki peran yang cukup luas, diantaranya dalam melakukan pelayanan dan pengaturan. Keberhasilan pemerintah desa ditandai dengan aparatur desa yang dapat memberikan pelayanan secara baik. Oleh karena itu, kinerja aparatur desa perlu terus dan terus ditingkatkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Bagi aparatur desa perlu memahami bagaimana peranannya dalam melakukan pelayanan dan bagaimana mewujudkan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat memuaskan masyarakat setempat (Ilyas, 2016).

Dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat, masyarakat saat ini membutuhkan pelayanan yang semakin kompleks dan pelayanan yang prima, akurat dan cepat. Di lingkungan masyarakat, aparatur desa harus bisa memberikan pelayanan yang baik yang dibutuhkan oleh masyarakat desa setempat. Aparatur desa ini salah satu komponen aparatur pemerintah yang diberdayakan untuk mengelola dan mengatur rumah tangganya sendiri agar berhasil mencapai tujuannya. Dalam lingkungan pemerintahan desa, seluruh aparatur desa mulai dari kepala desa sampai jajarannya harus mampu menjalankan tugas pemerintahan desa dengan memberikan pelayanan yang prima

dan maksimal untuk mencapai tujuan dan kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan hak asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kinerja pemerintah desa saat ini mendapat banyak sorotan dari masyarakat setempat. Saat ini dalam memberikan pelayanan kemampuan aparat desa dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan. Namun ada aparat yang masih kurang memahami berbagai jenis pelayanan yang ada. Hal lain juga terjadi disebabkan oleh masih banyak aparat desa yang latar belakang pendidikannya masih rendah. Latar belakang pendidikan memiliki peran penting karena hal tersebut dapat mempengaruhi bagaimana pemahaman aparat desa dalam memberikan pelayanan yang baik.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai sumber referensi dan bahan referensi untuk membandingkan sebuah penelitian. Mengacu pada penelitian sebelumnya (Laia et al.) dengan judul "Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan". Hasil kajian menunjukkan bahwa kinerja aparat desa Hilimaufa belum terlihat baik, dilihat dari beberapa faktor yang menghambat. Faktor tersebut adalah tingkat kedisiplinan dan rendahnya pendidikan pegawai kantor desa sehingga menyebabkan belum tercapainya secara optimal kinerja yang diberikan dalam hal pelayanan [3]. Selain itu, penelitian sebelumnya (Rahayu) dengan judul "Kinerja Pemerintahan Desa Untuk Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Wangun Kecamatan Palang-Tuban". Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja aparat desa Wangun dalam memberikan pelayanan belum cukup baik. Hal ini terlihat dari indikator produktivitas, aparat desa yang kurang terampil, dan desa yang kurang terampil, masih menerapkan standar atau norma pelayanan sepihak, serta semangat kerja yang kurang. Kualitas layanan cukup baik dalam hal kesederhanaan karyawan, kompetensi, kehandalan, keramahan dan ekonomi, tetapi seringkali kurang dalam hal waktu penyelesaian proses layanan, tidak cukup dalam hal kejelasan dan keamanan. Akuntabilitas, dalam indikator ini juga masih belum cukup baik karena sifat transparansi dalam pelayanan masih kurang jelas sehingga menyebabkan masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan [4]. Selanjutnya (Ropi et al.) dengan judul "Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat" (Asep, 2020). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja aparat desa hanya dilakukan melalui sarana Skala Sikap Perangkat Desa yaitu aparat khususnya dalam pemberian pelayanan administrasi harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. dalam memberikan pelayanan public (Ropi et al., 2021).

Beberapa permasalahan yang dijelaskan pada penelitian terdahulu diatas terjadi juga pada penelitian pada judul Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Desa Lambangan Kecamatan Wonoayu. Berdasarkan pengamatan penelitian di Kantor Desa Lambangan terdapat beberapa permasalahan pada kinerja pegawainya. Diantaranya adalah masih kurangnya pemahaman dan kesadaran aparat desa dalam bidang pelayanan sehingga mempengaruhi sistem pelayanan yang maksimal. Adanya keterlambatan waktu dalam pelayanan juga dapat menilai bagaimana kinerja aparat desa.



Gambar 1. Survey Kepuasan Masyarakat
Sumber : Penulis, 2023

Berdasarkan pendahuluan di atas diketahui bahwa terdapat permasalahan di bidang pelayanan administrasi. Dari data diatas menunjukkan pelayanan yang dilakukan di kantor pemerintah desa masih belum maksimal, karena masyarakat masih mengeluhkan lamanya waktu penyelesaian dalam pelayanan. Gambaran latar belakang yang sudah dipaparkan membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan itu penelitian ini bertujuan untuk meneliti terkait **“Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan”**.

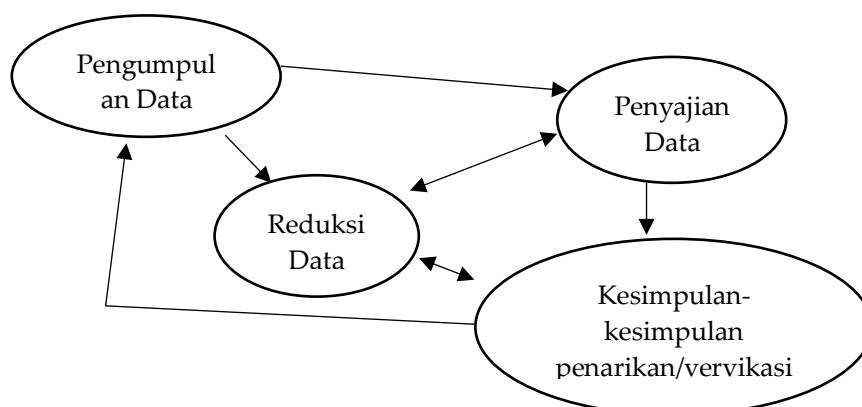
Metode Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Pemerintah Desa Lambangan Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo, Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan yaitu Pemerintah Desa Lambangan Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu desa yang bisa dijadikan sebagai literasi kinerja pegawai pada pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin dalam Cresswell, J. (1998:24) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan pengetahuan yang tidak dapat diperoleh melalui teknik statistik atau pengukuran. Salah satu alasan menggunakan pendekatan kualitatif adalah penelitian dapat menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau gambaran dan tindakan orang yang diamati. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami data yang dihasilkan dari survei lapangan. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2016:274) data dapat diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang diperoleh melalui : (1) Data Primer, data yang diperoleh dari sumber data secara langsung, dicatat dan diamati, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. (2) Data Sekunder, data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah diperoleh melalui jurnal dan sumber data dari media massa.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif agar peneliti dapat menganalisis dan mendeskripsikan fenomena yang diamati dalam penelitian sehingga memungkinkan peneliti untuk

menarik kesimpulan dalam sebuah penelitian. Fokus penelitian ini tertuju pada Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan guna untuk mengetahui bagaimana kinerja aparat desa dalam melakukan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik sampling dengan *purposive sampling* yang digunakan sebagai sumber informasi berdasarkan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini sebagai informan adalah Sekretaris Desa, Kaur Keuangan, dan pengguna layanan publik di Pemerintah Desa Lambangan (Purwanti & Suharyadi, 2018).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis oleh interaktif dari Miles dan Huberman (1994:12) yang meliputi : (1) Pengumpulan Data. Pengumpulan data bisa dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. (2) Reduksi Data. Menurut Miles & Huberman reduksi data proses selektif yang berfokus pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari catatan tertulis di tempat untuk mendapatkan ringkasan data penting dan membuang data yang tidak perlu. (3) Penyajian Data. Penyajian Data adalah kombinasi dari semua informasi yang dikumpulkan di lapangan dalam format yang konsisten dan mudah diakses. Hal ini membuatnya lebih mudah untuk melakukan kajian keseluruhan. Dengan demikian dapat memudahkan melakukan kajian keseluruhan. (4) Penarikan Kesimpulan. Penarikan Kesimpulan adalah menyatukan semua data berdasarkan hasil data yang dilakukan oleh peneliti di lapangan.



Gambar 1. Komponen Analisis Data Menurut (Miles, M. B. & Huberman, A.M.(1992: 20))

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Lambangan. Penelitian dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada informan untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin sesuai dengan tujuan dari penelitian. Dengan melakukan wawancara ini, akhirnya diperoleh informasi sesuai dengan yang diinginkan oleh peneliti berdasarkan teori dari Agus Dwiyanto (2006:50) yaitu:

1. Produktivitas

Produktivitas adalah karakteristik pribadi seseorang yang muncul dalam bentuk sikap mental yang mempunyai harapan atau upaya seseorang untuk meningkatkan kualitas yang ada dalam dirinya. Dalam meningkatkan produktivitas sumber daya aparatur menjadi bagian penting untuk meningkatkan mutu yang ada (Nuning Pratiwi, 2017). Seorang pegawai dapat dikatakan produktif apabila mampu menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat atau tepat.

Adapun yang dapat mempengaruhi produktivitas seseorang diantaranya adalah lingkungan kerja yang baik dan bersih akan mempengaruhi aparatur untuk bekerja lebih giat. Sarana dan prasarana yang baik serta motivasi yang kuat dari seorang pemimpin juga mempengaruhi produktivitas pegawai.

Adapun untuk mengetahui produktivitas kinerja pada aparat desa dari sikap mental perilaku aparat desa, yang dimana sikap mental adalah bagaimana mendorong mental seseorang berusaha untuk mencapai kinerja dengan baik. Sikap mental aparat desa dapat dilihat dari perasaan terhadap tugas yang dijalankannya. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di kantor desa, sikap mental aparat desa saat masyarakat datang disambut dengan sikap ramah dan murah senyum ketika ada masyarakat yang datang ke kantor desa. Kemampuan aparat desa juga menunjukkan bagaimana produktivitas seseorang, kemampuan aparat desa dituntut untuk optimal dalam menjalankan tugas dan kewajibannya terutama dalam memberikan sebuah pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat memberikan kepuasan. Adanya berbagai ketidakpuasan melalui kritik dari masyarakat menunjukkan bahwa aparatur desa kurang dalam melakukan pelayanan. Indikator produktivitas lainnya adalah semangat kerja aparatur. Ini adalah dorongan untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik dan jujur sehingga dapat mendorong diri sendiri untuk menyelesaikan semua tugas dengan benar. Pada bagian ini moral perangkat Desa memberikan informasi bahwa masih banyak perangkat desa yang terlambat datang ke kantor. Hal ini menunjukkan kurangnya disiplin dari aparatur desa (Ahmad, 2022).

Permasalahan diatas juga terjadi pada penelitian (Rolando Tamawiwu) dengan judul "Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Poopo Barat Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan". Hasil kajian menunjukkan bahwa kinerja aparatur pada indikator Produktivitas belum cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari memberikan sebuah pelayanan tepatnya pada pelayanan administrasi kependudukan. Terdapat tiga aspek yang menjadi penilaian yaitu sikap mental dan perilaku perangkat desa yang di dalamnya masih menerapkan standar nilai pelayanan secara sepihak, kemampuan aparatur desa yang belum memadai, serta kurangnya semangat kerja yang baik (Setuoeati et al., 2021).

2. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan adalah tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Layanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi sebagian besar harapan masyarakat. Memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat adalah keinginan setiap organisasi atau instansi yang dijalankan. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah diterapkan. Kualitas Layanan dapat menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, hal ini juga dapat menjadi indikator dari kinerja seseorang (Sunda et al., 2017).

Masalah kualitas pelayanan cenderung lebih penting ketika menggambarkan kinerja pelayanan publik. Pendapat negatif lembaga publik sebagian besar berasal dari ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka berikan. Kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan dapat dijadikan sebagai indikator kinerja sektor publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai ukuran hasil adalah bahwa informasi tentang kepuasan masyarakat seringkali mudah diperoleh. Pelayanan yang berkualitas membawa kesejahteraan bagi masyarakat dan meningkatkan citra pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto, kepuasan masyarakat pada pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi. Keuntungan terbesar menggunakan pelayanan sebagai indikator kinerja adalah kemampuan mengukur kepuasan pengguna jasa dalam hal mendapatkan fasilitas yang nyaman dan aman serta menyediakan informasi yang mudah diakses melalui media massa (Regina, 2020). Oleh karena itu, beberapa faktor harus dimasukkan untuk mengukur kualitas pelayanan pemerintah desa. Khususnya: Persyaratan Layanan, Prosedur Layanan, Waktu Perputaran, Biaya Layanan, Pengaduan Masyarakat, Saran dan Masukan, Sarana, dan Prasarana. Kualitas pelayanan dikatakan terpenuhi bila ada kepastian tentang biaya pelayanan yang diberikan oleh masyarakat dan bila ada kepastian tentang waktu pelayanan, terlepas dari biaya yang dibayarkan oleh masyarakat.

Tabel 3. Standar Pelayanan Kantor Desa Lambangan

Sumber: Oleh Penulis 2023

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

Berdasarkan wawancara kepada informan terkait standar pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa Lambangan menunjukkan bahwa masih banyak keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan memakan waktu yang berminggu-minggu tidak sesuai dengan standar yang diberikan. Tidak adanya kepastian waktu pelayanan dan terkesan berbelit-belit. Pegawai yang tidak disiplin saat melakukan pelayanan adalah salah satu penghambat dari sebuah pelayanan. Pada biaya pelayanan masyarakat tidak diharuskan mengeluarkan uang karena pelayanan yang diberikan secara gratis. Dengan pelayanan yang seperti itu, membuat banyak kritik dari warga desa karena ketidaksesuaian pelayanan akan standar waktu yang telah ditentukan (Suriani, 2020).

Permasalahan di atas juga terjadi pada penelitian (Rendra Risto Wuri et al.) dengan judul “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perangkat yang diukur dengan indikator kualitas layanan sudah cukup baik dalam hal pelayanan, kecakapan dan keandalan, serta keramahan perangkat. Namun informasi yang diperoleh tidak memberikan kejelasan dan kepastian waktu dalam proses pelayanan terutama pada saat pembuatan surat-surat, sehingga aspek kejelasan dan kepastian pelayanan masih perlu ditingkatkan (Gutum, 2021).

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban aparatur desa terhadap tugas yang dilakukan. Akuntabilitas diyakini mampu mengubah keadaan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai organisasi sektor publik, pemerintah desa harus memberikan pelayanan yang fokus pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat untuk mendorong pemerintah merespon lingkungan dengan memberikan pelayanan yang baik. Penggunaan peralatan yang tepat dan bertanggung jawab dapat membantu memberikan layanan yang sangat baik dengan sukses. Akuntabilitas juga merupakan ukuran kinerja sebuah pelayanan sesuai dengan norma dan nilai. Untuk dapat sepenuhnya bertanggung jawab sebagai aparatur desa, pemerintah harus didukung dengan cara yang baik dan memiliki akuntabilitas yang tinggi untuk pekerjaan dan etika yang bagus.

Akuntabilitas memiliki konsep dasar yaitu seberapa besar kebijakan atau kegiatan organisasi yang secara konsisten sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Akuntabilitas merupakan salah satu indikator kinerja yang bisa dilihat dari seberapa pencapaian target. Kinerja yang baik dapat dilihat dari nilai dan norma yang berlaku di masyarakat sekitar. Pelayanan publik yang dilakukan memiliki akuntabilitas yang tinggi apabila pelayanan tersebut dilaksanakan secara benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang di masyarakat setempat (Arsim, 2017).

Dari informasi yang diperoleh di lapangan akuntabilitas belum dijalankan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya aparatur desa yang terlambat datang ke kantor, kejadian ini dapat mempengaruhi pelayanan menjadi terhambat karena terlambatnya aparatur desa. Adapun masalah lain yang terjadi yaitu ketika pelayanan berjalan pegawai tidak ada di tempat dengan alasan adanya keperluan lain sehingga masyarakat harus menunggu lama, dan terkadang juga ada yang sampai pulang karena ketidakpastian pegawai kapan akan ada di kantor. Instansi pemerintah wajib memberikan pelayanan yang mempunyai kepentingan di kantor desa diatas kepentingan pribadi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pertanggungjawaban dari kantor desa dalam memberikan pelayanan belum dikatakan baik.

Permasalahan diatas juga terjadi pada penelitian (Daniala Yusuf Yusfiah) dengan judul “Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan”. Hasil kajian menunjukkan bahwa kinerja aparatur dari indikator Akuntabilitas sudah tergolong baik dan penuh tanggungjawab. Akan tetapi pada tingkat profesionalitas sedikit terhambat karena adanya protocol kesehatan, selain itu transparansi pada

pelayanan serta sikap disiplin sudah dilakukan dengan baik karena adanya pengawasan dari kepala instans (Khatimah & Rahayu, 2021).

Adapun faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang dialami oleh aparatur desa. Adapun beberapa hambatan dan dukungan yang dialami selama proses pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Faktor Penghambat

a. Tingkat Pendidikan Yang Rendah

Pada dasarnya tingkat pendidikan sangat penting dan berpengaruh pada kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin baik juga kinerja yang dicapainya. Demikian juga pada aparatur Desa Lambangan dilihat dari tingkat pendidikannya terlihat bahwa rata-rata pendidikannya masih rendah yaitu lulusan sekolah menengah umum (SMU). Hal tersebut bisa mempengaruhi kinerja aparatur desa itu sendiri dalam menjalankan serta meningkatkan pelayanan yang ada. Faktor tersebut menjadi salah satu kendala dalam meningkatkan pelayanan yang baik untuk masyarakat karena dalam memahami kebijakan terkesan lamban dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu masalah tersebut masih menjadi faktor penghambat yang utama dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat.

b. Tidak Disiplinnya Karakter Aparatur

Faktor lain yang menjadi penghambat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah karakteristik aparatur desa. Karakteristik sendiri sangat berpengaruh terhadap kinerja seorang pegawai, dimana setiap aparatur desa mempunyai karakter yang berbeda. Sebagai contoh pada aparatur Desa Lambangan yang dalam pelayanan memiliki cara kerja lamban dan santai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal tersebut membuat pelayanan di kantor desa menerima banyak keluhan dari masyarakat karena pelayanan yang diberikan belum memuaskan.

2. Faktor Pendukung

a. Motivasi

Motivasi merupakan dorongan untuk seseorang dalam melakukan tindakan. Motivasi sendiri bisa datang dari orang lain maupun diri sendiri. Semakin banyak motivasi yang di dapatkan maka akan mendorong seseorang untuk melakukan tindakan dengan baik. Seperti halnya motivasi dalam melakukan pelayanan di kantor desa yaitu mendapatkan motivasi dari pemimpin ataupun aparatur desa lainnya. Dengan begitu maka pelayanan di kantor desa akan menjadi lebih baik dan dapat memuaskan masyarakat.

b. Sarana dan Prasarana

Adanya sarana dan prasarana seperti komputer dan jaringan internet yang bagus yang disediakan di kantor Desa Lambangan dapat memudahkan dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya fasilitas tersebut aparatur desa lebih mudah dalam melakukan hal pelayanan dan membuat rasa nyaman untuk aparatur sendiri.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas mengenai Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Lambangan Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo dapat diambil kesimpulan dari peneliti sebagai berikut : Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Lambangan di tinjau dari berbagai indikator pengukurannya belum dapat dikatakan sesuai dengan kondisi di lapangan. Hal ini dapat dilihat dari indikator pengukurannya yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, dan Akuntabilitas.

Pada indikator Produktivitas pada bagian sikap mental dan kemampuan aparat desa sudah cukup baik, akan tetapi pada bagian semangat kerja aparat desa masih belum menunjukkan sikap yang baik. Hal tersebut dikarenakan masih adanya aparat desa yang tidak menunjukkan sikap ke disiplin dalam bekerja. Pada indikator Kualitas Layanan juga masih belum cukup baik, hal ini dapat dilihat dari standar waktu pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang seharusnya tidak memakan banyak waktu berbanding terbalik dengan keadaan yang ada di lapangan, masih banyak keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang lambat dan tidak tepat waktu. Pada indikator Akuntabilitas menunjukkan belum cukup baik, karena pada unsur pertanggung jawaban atas pelayanan aparatur desa masih ada yang terlambat masuk kantor dan hal ini mempengaruhi tugasnya untuk melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Semakin banyak aparat yang terlambat masuk kantor semakin banyak pula pelayanan yang tertunda, hal ini bisa menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 1(1), 129–138.
- Arsim. (2017). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap. *Din. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 236–245.
- F. Ilmu, A. Universitas, & L. Kuning. (2017). A. PENDAHULUAN Penyelenggaraan pelayanan pelayanan disediakan administrasi oleh yang publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan. *Journal Name*, 9(2).
- Fadli, S. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Kabupaten Banggai Kepulauan. *Jurnal Ilmiah Clean Governance*, 1(1), 90–110.
- Febriani, E. P. R. (2019). Akuntabilitas Publik Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 7(3), 1–15.

- Hubaib, J. B. A. J., & Futum, J. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Ilyas. (2016). Pendidikan Karakter Melalui Homeschooling. *Jurnal Nonformal Education and Community Empowerment*, 2(1), 91–98.
- Khatimah, H., Alam, S., & Rahayu, A. (2021). Pengaruh Kinerja Aparat Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Segerang Kecamatan Mapilli Kabupaten Polewali Mandar. *Journal of Pegguruang Conference Series*, 3(2), 658. <https://doi.org/10.35329/jp.v3i2.1523>
- Laia, S., Sitepu, E., & Perwirawati, E. (2022). Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan. *Journal of Government Opinion*, 7(1), 7–15.
- Nurwanda, E. B. A. (2020). Analisis Program Inovasi Desa Dalam Mendorong Pengembangan Ekonomi Lokal Oleh Tim Pelaksana Inovasi Desa (PID) Di Desa Bangunharja Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 68–75. Available: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/3313/pdf>
- Pananrangi, A. (2017). Kecamatan Barru Kabupaten Barru. *Meraja Journal*, 2(1), 69–82. Available: <https://algazali.ac.id>
- Pandey, S. O., Lengkong, F. D. J., & Ruru, J. M. (2019). Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Mahakeret Timur Kecamatan Wenang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–23. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/23816/23466>
- Perpustakaan, P. K., & Saleh, A. R. (2006). Pengukuran kinerja perpustakaan 1. *Journal Name*, 1–17.
- Pratiwi, N. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1, 213–214.
- Purwanti, T., & Suharyadi, R. (2018). Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 59–67. Available: <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/download/425/256>
- Rahayu, H. (2023). KINERJA PEMERINTAHAN DESA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA WANGUN KECAMATAN PALANG-TUBAN. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3.
- Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Buletin Poltanesa*, 22(1), 11–14. <https://doi.org/10.51967/tanesa.v22i1.465>
- Setyowati, M. N., & Wulandari, P., & Yantino, A. (2021). Sistem Akuntansi Pemerintah Daerah dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Surabaya: Sebuah Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 6(April), 17–28.
- Sujastiawan, A., Astuti, E. P., & ... (2022). Analisis Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sebasang Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa. *Journal of Public Administration*, 103–108. Available: <http://www.e-journalppmunsa.ac.id/index.php/ksap/article/view/904><http://www.e-journalppmunsa.ac.id/index.php/ksap/article/download/904/877>

- Sunda, C. M., Lumolos, J., & Sambiran, S. (2017). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–12. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/15431/14978>
- Suriani, A., & Adythy, N. (2020). Kelompok MPP - Kualitas Pelayanan. *Stiami*.
- Tsar, H. (2016). Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Nokilalaki Kabupaten Sigi. *Katalogis*, 4(11), 40–46.