Indonesian Journal of Cultural and Community Development
Vol 15 No 3 (2024): September, 10.21070/ijccd.v15i3.1095
Village Development Articles

Table Of Content

Journal Cover 2
Author[s] Statement 3
Editorial Team 4
Article information 5
Check this article update (crossmark) 5
Check this article impact 5
Cite this article 5
Title page 6
Article Title 6
Author information 6
Abstract 6
Article content 7

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

Conflict of Interest Statement

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

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

Indonesian Journal of Cultural and Community Development
Vol 15 No 3 (2024): September, 10.21070/ijccd.v15i3.1095
Village Development Articles

Editorial Team

Editor in Chief

Dr. Totok Wahyu Abadi (Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia) [Scopus]

Managing Editor

Mochammad Tanzil Multazam (Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia) [Scopus]

Rohman Dijaya (Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia) [Scopus]

Member of Editors

Mahardhika Darmawan Kusuma Wardana (Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia) [Sinta]

Bobur Sobirov (Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan) [Google Scholar]

Farkhod Abdurakhmonov ("Silk Road" International University of Tourism, Uzbekistan) [Google Scholar]

Dr. Nyong Eka Teguh Iman Santosa (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel SUrabaya, Indonesia) [Scopus]

Complete list of editorial team (link)
Complete list of indexing services for this journal (link)
How to submit to this journal (link)

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

Indonesian Journal of Cultural and Community Development
Vol 15 No 3 (2024): September, 10.21070/ijccd.v15i3.1095
Village Development Articles

Article information

Check this article update (crossmark)

Check this article impact (*)

Save this article to Mendeley

(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

Indonesian Journal of Cultural and Community Development
Vol 15 No 3 (2024): September, 10.21070/ijccd.v15i3.1095
Village Development Articles

Employee Performance in Population Services Quality Timeliness and Technology Use

Kinerja Pegawai dalam Kualitas Pelayanan Kependudukan Ketepatan Waktu dan Penggunaan Teknologi

Aviyah Aviyah, viaaviyah59@gmail.com, (0)
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Lailul Mursyidah, lailulmursyidah@umsida.ac.id, (1)
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

(1) Corresponding author

Abstract

General Background: Employee performance in public administration is crucial for service quality. **Specific Background:** This study examines employee performance in population administration services at Kupang Village, Jabon District, Sidoarjo Regency, focusing on community needs and technological adaptation. **Knowledge Gap:** While prior research has addressed public service performance, gaps exist regarding specific performance indicators in local contexts. **Aims:** This study aims to analyze performance using five indicators: Work Quality, Timeliness, Initiative, Ability, and Communication. **Results:** Findings show optimal work quality and initiative, yet timeliness and ability are partially lacking due to attendance issues and varying technological skills. **Novelty:** This research highlights the interplay between employee competencies and community demographics. **Implications:** Enhancing training in technology and establishing clear protocols could significantly improve service delivery and community satisfaction, fostering better governance and public trust.

Highlights:

- Optimal Work Quality: Employees demonstrate high-quality service through detailed work and effective communication with the community.
- Need for Timeliness: Issues with employee punctuality impact overall service delivery and community satisfaction.
- Technological Competency: Varying levels of technology use among employees highlight the need for targeted training and support.

Keywords: Employee Performance, Service Quality, Community Needs, Population Administration

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

Pendahuluan

Saat ini, Pemerintah berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat berdasarkan data yang akurat dalam menentukan kebijakan. Hal ini tercermin melalui kebijakan yang tertuang dalam Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014, berbagai upaya dilakukan dari pemerintah desa sampai pusat dengan kebijakan yang bersifat umum maupun khusus agar desa bisa lebih berkualitas dalam memberikan pelayanan menuju kesejahteraan masyarakat. Pemerintah desa sudah harus melakukan desentralisasi agar mampu menghadapi persaingan global berdasarkan pemberian otonomi desa yaitu kewenangan melakukan pengelolaan keuangan desa berdasarkan kearifan lokal. Perubahan cara pandang tentang desa ini dimaksudkan untuk mempercepat kemajuan desa dari dalam sektor pelayanan terhadap masyarakat desa yang kehidupannya sudah tidak bisa menghindar dari pengaruh globalisasi. Sehingga antar desa sudah tidak lagi menunjukkan perbedaan yang seignifikan dalam hal pelayanan publik.

Pelayanan publik disediakan oleh Badan Usaha Milik Negara dan organisasi pemerintah pusat dan daerah. Barang dan jasa adalah contoh dari pelayanan publik. Pemerintah harus memiliki unit penilaian yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan bermutu tinggi berarti pelayanan yang cepat. Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari hasil pelayanan yang baik. Perwakilan pemerintah harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi dan bertanggung jawab serta menyenangkan pada waktu yang tepat bagi masyarakat [1].

Rangkaian kegiatan yang terorganisisr dan dipantau meliputi administrasi kependudukan, termasuk pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan. Hasilnya digunakan dalam layanan publik, pemeirntah, dan pembangunan [2].

Adanya fokus pembangunan yang lebih besar yang diarahkan dan didukung oleh kebijakan dan tujuan peraturan desa berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Pasal 4 UU tersebut menetapkan pilar-pilar utama pembangunan desa yang menjadi panduan bagi desa dalam melaksanakan pemerintahan [3]. Dampaknya, pelayanan publik yang dihasilkan menjadi nyata dan memberikan dampak yang signifikan bagi kehidupan masyarakat. Hasil nyata pelayanan publik merupakan hasil penimbunan secara mendalam kemampuan-kemampuan konkrit dan abstrak untuk meningkatkan mutu harkat dan martabat hidup. Oleh karena itu, kesembilan titik masuk ini tidak dapat dianggap terpisah satu sama lain. Mereka dapat menjadi bagian dari suatu kontinum dalam proses pencapaian, namun dapat juga berbentuk hierarki karena kemampuan pada tingkat yang lebih rendah merupakan persyaratan untuk kemampuan yang lebih tinggi. Optimalisasi pelayanan publik dianggap sebagai indikator kesejahteraan masyarakat setempat. Pernyataan ini didasarkan pada asumsi bahwa reformasi dalam pemerintahan memiliki tujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih bermutu, mampu menyelenggarakan fungsi pelayanan publik, dan sekaligus memberdayakan serta mengembangkan sosial ekonomi masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik yang optimal dianggap sebagai cerminan dari efektivitas pembangunan dan kesejahteraan masyarakat dalam konteks lokal.

Pelayanan publik merupakan aspek krusial yang harus diperhatikan dalam pengembangan otonomi, bukan hanya karena sesuai dengan prinsip-prinsip reformasi pemerintahan, tetapi juga karena erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Kualitas pelayanan publik yang optimal diangap sebagai suatu keharusan bagi setiap organisasi pemerintahan, tidak terkecuali di semua tingkatan. Pelayanan publik yang baik tergambarkan dari adanya sumber daya yang memadai untuk melaksanakan dan menuntaskan tugas yang diberikan. Kinerja pegawai yang efektif sangat penting, karena kinerja yang buruk dapat berdampak negatif pada efisiensi kerja organisasi dan kenyamanan masyarakat. Hal ini terlihat dari meningkatnya kritik dan keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Penyedia layanan harus mampu memberikan layanan yang tidak hanya standar, tetapi juga efisien dan efektif dengan fokus pada peningkatan kualitas untuk mencapai hasil yang optimal. Instansi terkait perlu dapat memberikan bimbingan dan pelatihan kepada pegawainya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, baik melalui arahan, pedoman bacaan, maupun pelatihan. Kemampuan kualitas aparatur pemerintah terlihat dari kapasitasnya dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tanggung jawab kerja yang dihadapi. Adanya bimbingan dan pelatihan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Tidak kalah pentingnya, peran kepemimpinan menjadi faktor kunci dalam mendukung kualitas pelayanan aparatur pemerintah. Kepemimpinan yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan keterampilan, motivasi dan tanggung jawab yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dokumen kependudukan adalah catatan resmi yang dibuat oleh kantor pencatatan sipil dan kependudukan yang diakui secara hukum sebagai alat bukti [4]. Jenis pelayanan administrasi kependudukan mencakup Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Surat Kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pindah Keluar, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Izin Usaha, dan Surat Keterangan Domisili. Pegawai Dinas Kependudukan diharapkan dapat mencapai target kinerja mereka. Sejauh mana lembaga pemerintah dapat menyediakan layanan administrasi kependudukan bergantung pada jumlah pegawai yang menangani. Oleh karena itu, organisasi pemerintah dapat mencapai tujuan mereka lebih cepat dengan kinerja yang efektif.

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

Hasil akhir dari pekerjaan di dalam organisasi disebut kinerja pegawai, yang tercermin dari output yang dihasilkan, baik dalam jumlah maupun kualitas. Faktor-faktor seperti budaya organisasi dan kompetensi dapat memengaruhi kinerja karyawan. Hasil kerja karyawan terhadap tugas yang diselesaikan sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan selalu hadir untuk menyelesaikan tugas tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan dapat diwujudkan dengan baik. Akibatnya, tercapainya tujuan organisasi akan meningkat jika kinerja karyawan dapat diwujudkan dengan baik [5].

No.	Dokumen	Jumlah Pelayanan		
		2021	2022	2023
1	KTP	148	153	111
2	KK	69	168	164
3	KIA	10	58	47
4	Akta Kelahiran	20	57	55
5	Akta Perkawinan	-	-	-
6	Akta Perceraian	-	-	-
7	Akta Kematian	-	2	14
8	SKPWNI	10	27	33
9	SKDWNI	23	25	19

Table 1. *Jumlah Data Layanan Administrasi Kependudukan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo*

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa jenis pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) menghasilkan data pelayanan yang paling banyak pada tahun 2022 dan 2023, meningkat dari tahun 2021. Karena kewajiban kependudukan, jenis layanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga lebih banyak digunakan daripada jenis layanan kependudukan lainnya. Sebagai dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk atau Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga diperlukan untuk setiap keluarga, sedangkan Kartu Tanda Penduduk diperlukan untuk setiap individu berusia 17 tahun. Hal ini mempengaruhi sejauh mana pegawai dapat menyelesaikan tugas mereka yang berkaitan dengan membuat atau memperbarui Kartu Keluarga.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang membahas tentang kinerja pegawai, ditemukan beberapa permasalahan Pertama, dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar” yang disusun oleh Widiati (2021). Simpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai kantor Desa Indrasari jika dianalisis menggunakan teori yang ada, hasilnya belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif [6].

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Oktia Dita Suciati, Rahmat Hidayat, Ani Nurdiani Azizah dengan judul Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang (2022). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas kinerja di Kantor Kecamatan Majalaya dikatakan belum maksimal yang mana bisa dilihat dari proses pelayanan yang tidak selesai tepat waktu [7].

Ketiga, penelitian ini dilakukan oleh Indri Patra, Juriko Abdussamad, Fenti Prihatini Tui dengan judul penelitian Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur (2023). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengungkapkan bahwa kinerja pegawai sudah dapat diwujudkan, namun belum sepenuhnya optimal [8].

Sebagai hasil dari observasi lapangan dan wawancara, ditemukan bahwa ada beberapa masalah dengan kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kupang. Pertama, SDM yang kurang memadai. Kedua, tidak tepat waktu dalam bekerja. Ketiga, kurang disiplin dalam jam kerja.

Penulis menggunakan teori Sedarmayanti (2017:285) untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kupang. Ada beberapa indikator dalam teori ini. Pertama, Kualitas Kerja menggambarkan pada seberapa baik seorang pegawai terhadap hasil dari kualitas kerja dan seberapa baik pegawai melakukan tugasnya. Kedua, Ketepatan Waktu, yaitu menekankan pada bagaimana pegawai dapat menyelesaikan suatu pekerjaan dalam waktu yang ditetapkan dengan memerhatikan ketelitian untuk meminimalisir kekeliruan. Ketiga, Inisiatif yaitu mempunyai gagasan atau pemikiran yang inovatif dan mampu bertindak untuk tidak bergantung pada orang lain. Keempat, Kemampuan yaitu memiliki kemampuan yang memadai sesuai dengan bidangnya masing-masing untuk menunjang dalam bekerjasama dan meningkatkan hasil. Kelima, Komunikasi yaitu mampu dalam penyampaian dan menerima berita yang bertujuan agar organisasi semakin berkembang.

Metode

Penelitian yang berjudul Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Kupang Kecamatan

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

Jabon Kabupaten Sidoarjo menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Metode kualitatif deskriptif berguna untuk memberikan fleksibilitas dalam menggali informasi mendalam tentang fenomena atau konteks yang kompleks. Objek lokasi pada penelitian ini adalah Kantor Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Fokus pada penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Kupang. Jenis data yang diambil dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Sumber data sekunder pada penelitian ini berasal dari jurnal dan media massa. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik penentuan informan yang digunakan oleh penulis adalah teknik purposive sampling, informan dalam penelitian ini antara lain Kasi Pelayanan dan masyarakat pengguna pelayanan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menurut Miles dan Huberman (1984) terdiri dari (1) Pengumpulan Data, dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. (2) Reduksi Data, yaitu merangkum, memilih pokok bahasan dan memfokuskan pada hal-hal penting. (3) Penyajian Data, yaitu seluruh informasi yang diperoleh di lapangan dalam format yang konsisten dan mudah diakses. (4) Menarik Kesimpulan, yaitu menggabungkan seluruh data berdasarkan hasil data yang diperoleh di lapangan.

Hasil dan Pembahasan

Dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo, kinerja pegawai dinilai berdasarkan 5 (lima) aspek pelayanan, yakni : Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan, dan Komunikasi.

1. **Kualitas Kerja**

Kualitas kerja seorang pegawai diukur dari kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas dengan baik, konsisten dalam menyelesaikan tugas, dan meningkatkan kualitas hasil. Menurut Robbins dalam Irnanda, dkk (2020) mengatakan bahwa kulitas kerja ditentukan oleh kemampuan seorang pegawai untuk melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan. Pelayanan administrasi kependudukan, baik online maupun manual, dapat menangani sebagian besar pelayanan administrasi dengan lebih cepat dan akurat. Sebagai hasil dari wawancara, berikut adalah kualitas kerja di Kantor Desa Kupang.

Hasil wawancara, Kasi Pelayanan mengatakan :

"Alhamdulillah kami menjalankan tupoksi dengan penuh tanggung jawab atas apa yang kami kerjakan. Memberikan kualitas sebaik mungkin, agar menumbuhkan rasa kepercayaan dan kepuasan dari masyarakat terhadap kami. Kami selalu melayani kebutuhan administrasi maysrakat dengan sebaik mungkin, memerhatikan secara detail pengerjaannya, serta selalu menuntun masyarakat khususnya yang sangat awam agar paham dengan apa yang diperlukan. Misalnya hendak mengurus atau membuat KTP-el, maka kami akan memberitahu persyaratan yang dibutuhkan."

Peneliti memperkuat pernyataan oleh Kasi Pelayanan dengan melakukan wawancara kepada pengguna layanan administrasi kependudukan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo, masyarakat mengatakan :

"Iya, pelayanan yang diberikan semakin berkualitas. Pegawai nya ramah dalam melayani kami. Sejauh ini tidak pernah ditemukan kekeliruan ketika membuatkan keperluan kami, misalnya surat rekomendasi. Mereka bertanggung jawab atas tupoksinya masing-masing, yang dapat memperkuat rasa kepercayaan dan kepuasan terhadap kinerja mereka selama ini. Untuk perkembangannya sendiri ya alhamdulillah pelayanan di Kantor Desa Kupang semakin memuaskan termasuk dalam segi kesiapsiagaan dalam melayani masyarakat disini."

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kualitas kinerja menunjukkan bahwa kinerja pegawai pelayanan mampu memberikan layanan dengan kualitas yang baik. Seseorang yang berkualitas harus memenuhi semua persyaratan kualitatif yang diperlukan untuk posisi tersebut, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat. Suatu perilaku yang telah dilakukan sesuai dengan harapan yang telah ditentukan dikenal sebagai kualitas kerja [9].

Hasil analisa peneliti menunjukkan bahwa kebiasaan yang ditemui dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan yakni masyarakat datang dengan barkas seadanya dan menanyakan alur serta persyaratan yang dibutuhkan. Berperan sebagai pelayan, maka pegawai pelayanan dengan senang hati memberitahu alur maupun persyarakat yang dibutuhkan. Apabila persyaratan sudah memenuhi, maka pegawai dengan penuh fokus akan memproses secepat mungkin kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Ketelitian dalam pengerjaan sangat diperhatikan secara detail oleh pegawai pelayanan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Hal ini dapat diketahui dengan jam terbang pegawai yang tinggi atau bisa dikatakan pengalaman yang memadai, dan juga sering mendapatkan bimtek terkait tata pelaksanaan pelayanan. Pegawai pelayanan Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo juga mampu mengoperasikan teknologi yang tersedia, menggunakan aplikasi yang ada, dan juga bersedia membantu mengajarkan cara menggunakan aplikasi yang ada kepada masyarakat yang ingin bisa menggunakan aplikasi tersebut.

Masyarakat mengungkapkan kepuasannya terkait kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan Desa

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Masyarakat mengatakan bahwa pegawai pelayanan administrasi kependudukan telah menjalankan tugasnya dengan ketelitian yang terus diperhatikan, komitmen yang teguh, dan terus memperbaiki kinerja mereka dari waktu ke waktu.

Seperti yang disebutkan diatas, penelitian sebelumnya dengan judul "Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Boolang Mongondow Timur" oleh Indri Patra, Juriko Abdussamad, Fenti Prihatini Tui (2023) menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai sudah dapat diwujudkan. Sumber daya yang tersedia antara lain berupa formulir akta kelahiran, buku pencatatan akta kelahiran, blangko akta kelahiran, alat tulis, komputer, printer, scanner, dan aplikasi SIAK. Sedarmayanti (2017) mengatakan bahwa teori kinerja mencakup hal-hal seperti kualitas kerja, inisiatif, kemampuan, ketepatan waktu, dan komunikasi. Hal ini membedakan penelitian ini dari yang lain [8].

Menurut pendapat Sedarmayanti (2017) bahwa kualitas kinerja adalah kontribusi pegawai terhadap organisasi yang diukur melalui hasil kerja mereka, seperti kecepatan dan ketepatan mereka dalam menyelesaikan atau melaksanakan tugas, tingkat komitmen mereka terhadap penyelesaian tugas, dan kualitas hasil mereka. Berdasarkan dengan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja pegawai pelayanan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo dicapai apabila sesuai dengan pertanyaan tersebut. Untuk hasil penilaian yang sebenarnya, kualitas kinerja pegawai pelayanan di Desa Kupang Kecamatan Sidoarjo sudah optimal, ramah dalam pelayanan, dikerjakan secara detail, serta penguasaan terhadap teknologi serta aplikasi yang ada. Sehingga membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu menyangkut bagaimana langkah pegawai dalam memaksimalkan waktu untuk melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan target waktu yang ditentukan. Pegawai yang menyelesaikan pekerjaan pada waktunya menggambarkan pegawai disiplin yang berkomitmen memberikan kepuasan pada pengguna layanan dan agar tidak mengganggu pekerjaan yang lainnya. Jika diterapkan dengan benar, kedisiplinan pada pegawai akan menghasilkan konsisten yang tinggi dan bermanfaat bagi pelayanan serta kepuasan masyarakat. Berikut informasi hasil wawancara kinerja pegawai di Kantor Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo mengenai ketepatan waktu.

Hasil wawancara, Kasi Pelayanan mengatakan :

"*Pegawai disini bisa dibilang cukup disiplin. Disiplin dalam segi waktu, berpakaian, serta dalam pelayanan. Kami selalu mengenakan pakaian yang rapih, seragam sesuai yang sudah ditentukan dan mengenakan selalu mengenakan sepatu pada saat jam operasional pelayanan. Begitupun dengan pelayanan, kami usahakan melayani dengan cepat dan tepat agar masyarakat puas dengan pelayanan yang kami berikan. Kami selalu memberikan pelayanan terbaik sesuai SOP serta terus memperbaiki kinerja kami agar lebih memuaskan masyarakat. Mungkin pernah ada beberapa yang sempat terhambat, faktor penghambatnya bukan datang dari kami selaku pegawai pelayanan. Tetapi hambatan datang dari beberapa hal, antara lain koneksi wifi yang buruk, aplikasi yang sedang error atau sedang dalam perbaikan, dan juga terkadang dikarenakan oleh listrik yang sedang padam*."

Melalui wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah menerapkan kedisiplinan dalam berbagai segi. Dalam setiap pekerjaan pasti ada aturan, misalnya aturan jam kerja, aturan berpakaian, dan juga aturan dalam pelayanan. Dalam segi kedisiplinan dalam pelayanan, mereka telah mampu menerapkan. Memproses dengan secepat dan setepat mungkin dengan sedikit kekeliruan. Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai pelayanan sudah mampu menerapkan aturan kedisiplinan. Peneliti membuktikan dengan mewawancarai masyarakat selaku pengguna layanan, masyarakat menuturkan :

"*Kalau sekarang alhamdulillah pelayannannya semakin baik dan lancar. Kalau dulu mungkin masih ada beberapa pegawai yang datangnya secara tidak tepat waktu. Hal tersebut dalam menghambat pelayanan, misalnya kami sangat butuh surat yang harus dibuatkan pagi itu juga, tetapi pegawainya belum datang meskipun jam sudah menunjukkan jam masuk. Maka kami sebagai masyrakat hanya bisa menunggu, mau menjemput ke rumahnya pun kami rasa kurang etis. Mereka biasanya ya menggunakan seragam sesuai hari, misalnya hari rabu ya mereka menggunakan seragam putih seperti pegawai pada umumnya. Tapi alhamdulillah sekarang sudah lebih baik dan memuaskan. Untuk proses pelayanannya sih kami rasa sudah cukup memuaskan, pegawainya selalu cepat tanggap apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Mereka akan memproses secepat mungkin, kalau ada keterlambatan itu faktornya dari aplikasi yang mereka gunakan sedang error atau jaringan wifi yang kurang stabil*."

Melalui temuan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat mengatakan bahwa masih ada beberapa pegawai yang kurang memerhatikan kedisiplinan jam kerja mereka, sehingga tak jarang masyarakat yang mengeluh akan kebiasaan pegawai yang datang tidak tepat waktu. Sebaik-baiknya tepat waktu pada jam kerja pelayanan. Jika pegawai meninggalkan kantor dengan izin dari pimpinan kantor. Dengan jam kerja yang telah diatur, pegawai harus memaksimalkan waktu mereka di tempat kerja. Pada jam kerja yang telah ditentukan sebelumnya, pegawai menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas pokok.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti berdasarkan jam operasional

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

pelayanan yang diberlakukan di Kantor Desa Kupang yaitu dimulai pada pukul 08.00 – 15.00 WIB. Namun, masih terdapat beberapa pegawai yang kurang disiplin akan jam kerjanya dengan terdapatnya pegawai yang datang tidak tepat pada waktu yang telah ditentukan. Selain itu, masih terdapat juga pegawai yang meninggalan kantor sebelum jam keluar yang sudah ditetapkan.

Nama	Jabatan	Hari	Tanggal	Masuk	Keluar
Akhmad Ghufron	Kaur Perencanaan	Kamis	02/05/2024	7:18:08	15:06:45
Ari Setyoningasih	Kaur TU dan Umum	Kamis	02/05/2024	7:40:08	16:06:45
Hanafi	Kepala Dusun	Kamis	02/05/2024	7:20:04	15:00:06
Khusnul Mufidah, S.Si	Kaur Keuangan	Kamis	02/05/2024	7:08:11	16:43:05
M. Syaiful Anam	Kepala Dusun	Kamis	02/05/2024	8:01:45	14:23:41
Mukasan	Kasi Kesejahteraan	Kamis	02/05/2024	8:55:20	14:38:02
Mustofa	Kepala Dusun	Kamis	02/05/2024	7:38:52	14:21:12
Nofi	Kasi Pelayanan	Kamis	02/05/2024	7:08:11	14:04:14
Sudjanarko	Kasi Pemerintahan	Kamis	02/05/2024	7:41:45	15:00:41
Sugianto	Kepala Dusun	Kamis	02/05/2024	8:55:20	14:01:32
Suratman	Sekretaris Desa	Kamis	02/05/2024	7:38:52	14:30:50

Table 2. *Data Kehadiran Pegawai Pelayanan di Kantor Desa Kupang*

Dilihat dalam data absensi pada tabel 2. Membuktikan bahwa benar adanya dengan apa yang diungkapkan oleh masyarakat, yaitu kurangnya kedisiplinan pegawai terhadap jam kerja yang telah ditetapkan. Hal ini juga dapat dilihat dari masyarakat yang mengungkapkan keluhannya terhadap pegawai. Masyarakat mengeluh harus datang bolak-balik apabila tidak menjumpai pegawai yang hendak dituju di kantor desa pada jam pelayanan. Menurut Sutrisno (2016) dalam Firmansyah & Mistar (2020) menyatakan bahwa untuk mengukur kedisiplinan pegawai perlu diciptakan peraturan atau tata tertib yang akan menjadi rambu-rambu yang harus dipenuhi seluruh pegawai. Berdasarkan analisis data absensi pegawai di Kantor Desa Kupang menunjukkan sikap integritas yang berda antar pegawai [10]. Dengan adanya ketetapan jam kerja pegawai dalam pelayanan, maka pegawai hendaknya memaksimalkan kinerjanya terutama dengan jam kerja agar berada di tempat kerja. Dengan demikian, lingkungan kerja dapat didefinisikan sebagai setiap situasi fisik atau non-fisik yang berada di dekat seseorang yang menimbulkan risiko bagi mereka saat mereka bekerja [11].

Tabel 3. Standart Waktu Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Kupang

No.	Jenis Pelayanan	Waktu
1	Akta Kelahiran	1 Minggu
2	Kartu Keluarga	1 Minggu
3	Kartu Tanda Penduduk	1 Minggu
4	Surat Kematian	1 Hari

Table 3. *Standart Waktu Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Kupang*

Dapat dilihat pada Tabel 3. menunjukkan standart waktu pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Kupang yaitu hingga satu minggu. Namun, staf telah menyetujui prosedur ini untuk memberitahu pada masyarakat bahwa pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Kartru Keluarga, dan Akta Kelahiran harus dilakukan dalam waktu yang singkat.

Permasalahan terkait kedisiplinan ini tidak semata datang dari diri pegawai sendiri. Melainkan juga dikarenakan tidak adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP) tertulis di Kantor Desa Kupang seperti di tempat kerja pada umumnya. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam suatu perusahaan maupun Kantor Pemerintahan sangat penting adanya. Dengan adanya SOP, maka pegawai dapat memanfaatkan waktunya dengan semaksimal mungkin. SOP juga menjadi bahan penialaian terhadap pegawai didalam sebuah organisasi.

Namun, terlepas dari tingkat kedisiplinan pegawai yang masih kurang. Mereka selalu memberikan pelayanan terbaik semaksimal yang mereka bisa. Memproses secepat mungkin apabila ada masyarkat yang berkepentingan dengan administrasi kependudukannya, serta bekerja sesuai SOP yang ada. Kendala sebagai penghambat yakni berasal dari aplikasi yang digunakan dan jaringan wifi yang tersedia. Apabila tidak terjadi kendala pada dua faktor tersebut, maka proses pengurusan dokumen akan terselesaikan secepat mungkin. Sedangkan, kendala sebagai penghambat yang berasal dari pegawai pelayanan sangat minim. Hanya sebatas kedisiplinan dalam jam kerja.

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

Hal itu dapat menjadikan poin plus dari masyarakat kepada para pegawai pelayanan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Mendapat pandangan yang positif dari masyarakat merupakan suatu penghargaan terhadap pegawai akan kepuasan pelayanan yang diberikan

Hasil temuan yang sama ditemukan dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indri Patra, Juriko Abdussamad, Fenti Prihatini Tui (2023) dengan judul "Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Boolang Mongondow Timur". Pada indikator ketepatan waktu, penulis menyimpulkan bahwa masih ada pegawai yang datang terlambat di Kantor Catatan Sipil tepatnya di tempat pelayanan itu berlangsung. Ketika masyarakat hendak mengajukan pelayanan administrasi, petugas di bagian pelayanan ataupun loket belum berada di tempat [8].

Sedarmayanti (2017) berpendapat bahwa ketepatan waktu yang menekan bagaimana cara bertindak para pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, menekan kepada para pegawai bagaimana suatu pekerjaan dapat selesai tepat pada waktunya dengan sedikit kesalahan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai pelayanan sudah baik. Namun, agar membuat masyarakat lebih puas lagi akan pelayanan yang ada di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo, maka perlu diperbaiki lagi terutama dalam segi kedisiplinan waktu atau jam operasional pelayanan. Selain itu, pegawai pelayanan juga sudah mampu memenuhi kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Melayani kebutuhan dengan cekatan hingga memprosesnya sesegera mungkin.

3. Inisiatif

Inisiatif merupakan kemampuan untuk mengambil tindakan tanpa perlu bergantung pada arahan oranglain. Pegawai atau bawahan dapat menyelesaikan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan. Secara umum, mencerminkan kemauan dan kemampuan seseorang untuk mengambil langkah-langkah proaktif, mengidentifikasi masalah atau peluang, dan bertindak untuk mengatasi atau memanfaatkannya.

Pada wawancara kali ini, peneliti melakukan wawancara dengan Kasi Pelayanan dengan hasil wawancara seperti berikut :

"Kami sebagai pelayan harus siap dengan berbagai macam pemohon. Kan masyarakat disini tidak semua paham akan IPTEK, terutama masyarakat yang sudah tua. Tugas kami sebagai pelayan yaitu harus melayani apapun yang dibutuhkan oleh masyarakat. Misalnya menjawab pertanyaan masyarakat seputar alur pelayanan, memberitahu persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus suatu dokumen, dan juga seringkali kami membantu membuatkan email yang digunakan apabila hendak mengurus suatu dokumen yang membutuhkan verifikasi dari email. Kami tidak memaksakan akan kemampuan masyarakat, ya kalau sudah tua apalagi lansia dan tidak mengerti apa itu email masa iya harus dipaksa agar membuat sendiri? Kan engga ya, jadi itu juga merupakan tanggung jawab kami selaku pegawai pelayanan disini."

Menurut pendapat Kasi Pelayanan pada pernyataan diatas, pegawai pelayanan memiliki rasa inisiatif yang begitu besar. Dapat dilihat dari perlakuan pegawai pelayanan terhadap masyarakat terutama yang sudah tua ataupun lansia. Pegawai akan memberikan pelayanan sepenuhnya kepada mereka, karena dengan kemampuan serta keadaan yang tidak mungkin berhadapan dengan teknologi yang ada, maka pegawai akan mengambil alih sebagian persyaratan yang dibutuhkan seperti membuat email untuk verifikasi data diri. Pernyataan tersebut dapat diperkuat lagi dengan melakukan wawancara kepada masyarakat selaku pengguna layanan, masyarakat mengungkapkan :

"Inisiatif pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo sangat memuaskan. Pegawai bergerak cepat apalabila kami mempunyai kepentingan dalam mengurus administrasi disitu. Biasanya masyarakat yang hendak menggunakan layanan tidak membawa berkas persyarakat secara lengkap. Tetapi pegawai disitu pasti memberitahu secara detail berkas apa saja yang dibutuhkan untuk mengurus suatu surat misalnya. Nah selain itu, sekarang itu kan semua berbasis online ya sehingga membutuhkan email untuk dapat mengakses atau mendaftarkan akun pemohon. Kami yang sudah tua dan tidak mengikuti perkembangan teknologi sudah pasti bingung dan kesulitan. Untungnya pegawai pelayanan disini mempunyai inisiatif untuk membantu membuatkan akun email agar bisa memproses kebutuhan kami."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengatakan bahwa mereka sangat terbantu atas inisiatif pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Inisiatif yaitu keinginan atau dorongan dari pegawai untuk melaksanakan suatu pekerjaan tanpa diperintah atau disuruh oleh pimpinan, kinerja pegawai akan tercipta apabila adanya inisiatif dari pegawai untuk bekerja dengan baik [12]. Oleh karena itu, berbagai spekulasi yang diutarakan oleh masyarakat kepada pegawai pelayanan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo mayoritas memandang positif pegawai pelayanan dalam aspek inisiatif.

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

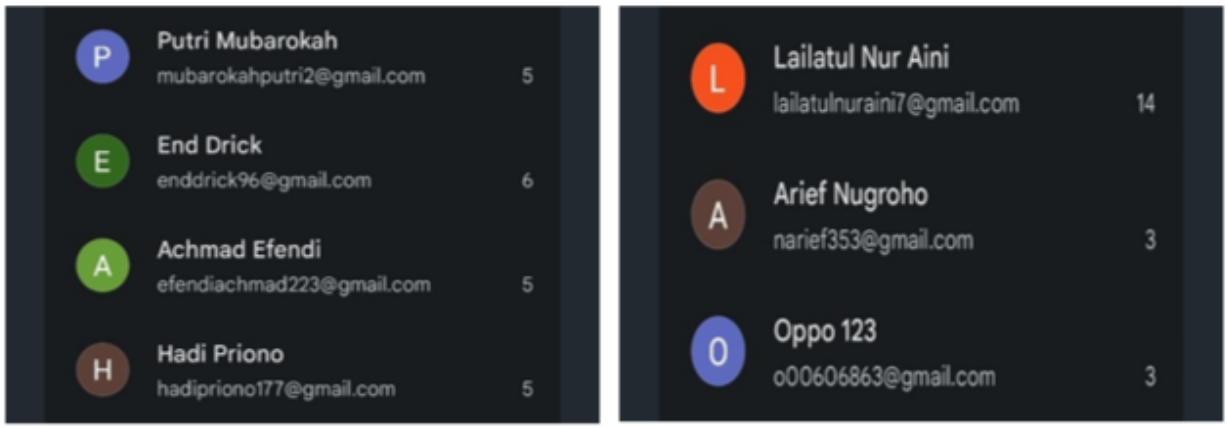

Figure 1. *Pembuatan Email oleh Pegawai Pelayanan di Kantor Desa Kupang*

Dapat dilihat pada Gambar 1. Pada proses pengajuan pelayanan seperti pembuatan surat rekomendasi pembuatan KTP-el, KK, dan lain sebagainya, terdapat verifikasi pada aplikasi melalui email. Jadi, sebagai pemohon wajib mempunyai email sebagai langkah awal dilakukannya proses pelayanan yang ada pada aplikasi. Disitu pegawai menerangkan bahwa teruntuk masyarakat yang sudah tua, termasuk juga lansia akan dibantu dalam proses pembuatan email serta verifikasi kelanjutannya. Dikarenakan kurangnya pengetahuan terkait teknologi informasi dan komunikasi, sehingga biasanya masyarakat menyerahkan hal itu kepada pegawai untuk membantu pada proses tersebut. Seiring dengan kemajuan teknologi, pegawai dituntut agar lebih melek IPTEK. IPTEK adalah singkatan dari ilmu pengetahuan dan teknologi, yaitu suatu sumber informasi yang dapat meningkatkan pengetahuan ataupun wawasan seseorang di bidang teknologi [13]. Demikian dilakukan agar pegawai lebih sigap dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam mengurus dokumen yang saat ini sudah dilakukan dengan berbasis online.

Penilaian positif pada pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo ditentukan oleh inisiatif pegawai sendiri. Dengan kemajuan zaman seperti saat ini, pegawai dituntut untuk selalu update terkait masalah pelayanan. Pelayanan yang dulunya dilakukan secara manual, seiring berjalannya waktu mengalami berubahan yakni pelayanan berbasis online. Antusiasme pegawai dalam melayani masyarakat juga memberikan nilai yang positif dari masyarakat. Pasalnya masih banyak masyarakat yang sulit mengikuti berkembangan yang ada dikarenakan malasnya mempelajari dan juga mayoritas orangtua yang sama sekali tidak mengerti teknologi. Oleh karena itu, perlunya inisiatif pegawai akan hal ini. Mulai dari memberikan informasi terbaru kepada masyrakat yang hendak menggunakan layanan, hingga membantu memberikan akses termudah kepada masyrakat.

Penemuan yang sama pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mohamat Riski Rosandy (2023) dengan judul "Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Desa", pada indikator Inisiatif ditemukan bahwa aparatur Pemerintah Desa Senepo saling membantu tugasnya dalam melakukan pelayanan apabila pegawai yang bersangkutan sedang berhalangan hadir. Penulis juga mendapati pelayanan secara jemput bola yang dilakukan di Pemerintah Desa Senepo. Hal ini disebabkan oleh inisiatif yang dimiliki oleh aparatur Pemerintah Desa Sanepo untuk memudahkan warga dalam menggunakan pelayanan [14].

Menurut Sedarmayanti (2017) Inisiatif adalah kemampuan untuk bertindak sendiri, tidak bergantung pada orang lain, menciptakan berbagai kegiatan dan menemukan cara baru yang bersifat disorveri maupun inovasi. Pegawai juga dapat bertanggung jawab atas pilihan mereka dan berani menghadapi resiko. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa inisiatif pegawai pelayanan di kantor Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo sudah sangat baik. Melihat dari penuturan masyarakat yang sangat merasa puas akan perlakuan inisiatif pegawai serta penilaian positif yang ditujukan kepada rasa tanggung jawab terhadap pengguna layanan.

4. Kemampuan

Kemampuan adalah kapasitas pegawai dalam menyelesaikan tugas yang telah ditentukan dengan cara yang memaksimalkan manfaat dan hasil. Kemampuan pegawai dapat dilihat dari kemampuan fisik yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas administrasi kependudukan yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan. Selain itu, kemampuan mereka untuk menggunakan teknologi harus menjadi andalan saat memberikan layanan administrasi kependudukan, karena teknologi informasi dapat meningkatkan produktivitas kerja dengan sangat mudah, cepat, dan akurat. Informasi teknologi sangat penting untuk menyelesaikan masalah masyarakat. Kemampuan pegawai di Kantor Desa Kupang ditunjukkan melalui data wawancara sebagai berikut.

Hasil wawancara, Kasi Pelayanan mengatakan :

"Pegawai disini sudah mampu menggunakan dan menerapkan teknologi yang ada. Disini disediakan komputer di

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

tiap unitnya untuk memudahkan kami dalam melayani masyarakat, karena kan sekarang itu pelayanan dokumen sudah berbasis online semua jadi ya mau gak mau kami dituntut agar bisa menguasai penggunaannya agar pelayanan disini berjalan dengan lancar. Ya mungkin ada beberapa juga yang belum begitu memahami, paling ya pegawai yang sudah usia tua seperti pak carik atau pak sekdes. Untuk aplikasi yang digunakan di Sidoarjo ini ada aplikasi SIPRAJA dan Plavon Dukcapil. Sebelum itu kami selaku pegawai pelayanan mendapatkan BIMTEK dari pusat agar memahami penggunaan aplikasi tersebut. Untuk aplikasi ini sendiri juga bisa diakses secara pribadi. Namun, masyarakat disini mayoritas sudah tua jadi mereka seringkali kesusahan dalam memahami hal ini. Oleh karena itu, kami selaku pegawai pelayanan harus memberikan pelayanan kepada mereka dengan baik, juga selalu membantu masyarakat yang kesusahan dalam memahami tata cara mengurus suatu dokumen di aplikasi tersebut."

Melalui wawancara kepada Kasi Pelayanan, kita bisa mengetahui bahwa pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah menguasai tugasnya masing-masing, terutama dalam hal teknologi. Teknologi merupakan sebuah kombinasi dari keahlian, pengetahuan, peralatan, mesin dan komputer yang digunakan untuk mendesain, memproduksi, dan mendistribusikan barang dan jasa [15]. Dikarenakan pegawai yang ada masih tergolong muda maka sangat mudah bagi mereka dalam mengembangkan skill terknologinya guna terus memperbaiki pelayanan serta tingkat pemahaman terhadap teknologi. Skill teknologi dapat dikembangkan dengan cara otodidak ataupun kursus. Otodidak yakni mempelajari dengan menggunakan caranya sendiri, misalnya pegawai mempelajari teknologi yang akan digunakan melalui youtube dan juga mempelajari tutorial penggunaan aplikasi yang digunakan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Selain itu, pegawai juga beberapa kali mendapatkan BIMTEK terutama pada BIMTEK aplikasi, agar pemahaman mengenai teknologi dan aplikasi yang dipergunakan bisa semaksimal mungkin.

Pernyataan yang bersumber dari Kasi Pelayanan di kantor Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo dakan diperjelas oleh masyarakat selaku pengguna layanan agar memperkuat hasil penilaiannya. Masyarakat menuturkan :

"Kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi cukup memuaskan. Apalagi pegawai pelayanan disini masih tergolong muda dan juga kecenderungan pemuda jaman sekarang terhadap teknolog dan informasi, jadi sangat tidak wajar kalau mereka sampai tidak bisa mengoperasikan teknologi informasi yang diberikan. Alat teknologi informasi yang tersedia disini ya misalkan komputer, laptop, printer, mesin fotocopy, dan lain-lain. Masing-masing bagian telah disediakan komputer untuk bekerja atau melayani masyarakat. Selain itu, untuk mengurus administrasi kependudukan disini menggunakan aplikasi SIPRAJA dan website Plavon Dukcapil. Untuk penguasaan aplikasi dan website tersebut kami rasa pegawai sudah sangat mampu. Kami yang sudah tua dan tidak paham dengan hal-hal yang seperti ini juga selalu dibantu oleh mereka, jadi kami tinggal memberikan berkas persyaratan yang diperlukan dan menunggu prosesnya hingga selesai."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan tingkat penguasaan teknologi dan informasi pegawai di Kantor Desa Kupang sudah sangat baik. Penguasaan teknologi dan informasi merupakan kemampuan dalam memahami dan menggunakan alat teknologi informasi. Penguasaan teknologi dan informasi juga dapat diartikan sebagai tingkat kemahiran seorang pegawai untuk mengoperasikan alat teknologi informasi yang didukung dengan kemampuan intelektual yang memadai baik diperoleh melalui bakat bawaan, belajar secara otodidak, maupun dengan melakukan kursus.

Pegawai di Kantor Desa Kupang telah mampu mengoperasikan alat teknologi dengan baik dan lancar, seperti printer, komputer, laptop, LCD proyektor, layar proyektor, handphone khusus pelayanan dan lain sebagainya. Sehingga kepuasan masyarakat sudah tersampaikan dengan tidak ditemukannya pelayanan yang terhambat hanya karena pegawai tidak menguasai teknologi.

Melalui pengamatan penelitian dan studi dokumentasi, peneliti menemukan bahwa kinerja pegawai di Kantor Desa Kupang belum sepenuhnya optimal dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti menemukan bahwa hal ini disebabkan oleh kemampuan yang terkait dengan tingkat pendidikan pegawai, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	Sarjana	2
2	Diploma	1
3	SMA/SMK	7
4	SMP	2

Table 4. *Tingkat Pendidikan pegawai di Kantor Desa Kupang*

Berdasarkan Tabel 4. menjelaskan bahwa terdapat 12 anggota pegawai desa di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo memiliki gelar. Meskipun masih ada beberapa pegawai desa dengan gelar SMA, mereka tetap dapat bekerja sebagai pelayan, terutama di tingkat. Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas pada program pemerintah di Desa Kupang adalah tingkat pendidikan dan kinerja mereka. Tingkat kinerja pegawai dapat menentukan seberapa baik mereka menjalankan tugas mereka.

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

Hal serupa ditemukan pada penelitian terdahulu dengan judul "Menjembatani Kesenjangan Digital untuk Meningkatkan Tata Kelola Desa demi Efisiensi Global" oleh Mazroul Khoiroh (2024) ditemukan bahwa pada indikator Kemampuan telah memiliki hasil yang cukup baik namun belum optimal, dibuktikan dengan beberapa pegawai sudah paham akan teknologi. Namun, juga terdapat beberapa pegawai belum mampu menggunakan teknologi informasi, diantaranya pegawai yang sudah lanjut usia [16].

Kemampuan yang dimaksud menurut Sedarmayanti (2017) adalah kemampuan seorang pegawai untuk bekerja sama dengan orang lain untuk menyelesaikan suatu tugas yang telah ditetapkan dengan tujuan mencapai tingkat daya guna dan hasil guna yang maksimal. Dengan memperhatikan penjelasan tersebut maka pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah menunjukkan kemampuannya dengan baik namun belum optimal sepenuhnya. Masih ada pegawai yang belum memahami teknologi informasi yang tersedia dikarenakan usia yang sudah tidak muda lagi, pegawai tersebut termasuk bapak sekretaris desa. Dalam memberikan layanan administrasi kependudukan, pegawai Kantor Desa Kupang sudah sangat bergantung pada kemampuan mereka untuk menggunakan teknologi informasi. Teknologi ini sangat penting untuk meningkatkan produktivitas pegawai dan memungkinkan mereka dalam melakukan administrasi kependudukan masyarakat yang dibutuhkan.

5. Komunikasi

Komunikasi adalah alat yang dipergunakan untuk melakukan komunikasi, terutama pada sistem penyampaian dan pemerimaan berita. Komunikasi adalah proses di mana atasan dan bawahan berkomunikasi satu sama lain untuk berbagi ide dan pendapat tentang solusi terhadap permasalahan. Dalam administrasi kependudukan, komunikasi yang efektif selalu terjadi antara pegawai dan rekan kerja, serta antara pegawai dan atasan. Komunikasi di Kantor Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo dijelaskan sebagai berikut berdasarkan temuan wawancara:

Hasil wawancara, Kasi Pelayanan menuturkan :

"*Ya kami kalau ada informasi terbaru dari atasan, maka akan segera kami sampaikan dari tingkatan jabatan secara bertahap. Misalkan nih ada informasi tentang akan diadakan kerja bakti di desa sini, maka setelah pak kades memberi informasi kepada pegawai yang ada disini lalu kami akan meneruskan kepada kasun masing-masing. Setelah itu kasun akan memberitahukan ke ketua RT dan ketua RW yang berada di dusunnya, hingga ketua RT dan ketua RW menyampaikan informasi tersebut ke warga yang dibawahinya. Kalau jaman sekarang kan teknologi sudah semakin berkembang ya, jadi tak jarang juga penyampaian informasi melalui sosial media dengan melakukan chatting di WhatsApp grup. Kami juga sering menerima pertanyaan-pertanyaan seputar pelayanan atau lainnya. Misalkan masyarakat hendak membuat KK baru tetapi tidak tau persyaratannya apa aja, biasanya ada yang chat menanyakan persyaratannya. Namun, banyak juga yang bertanya secara langsung kesini. Kami sebagai pelayan hanya memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan semudah mungkin. Karena salah satu dusun kami ada yang letaknya lumayan jauh dari kantor desa, alasan kami melayani pertanyaan-pertanyaan di chatting WhatsApp ya salah satunya agar mempermudah mereka yang jaraknya lumayan jauh darisini. Untuk bahasa yang kami gunakan ya kami menyesuaikan saja. Kebanyakan masyarakat yang sudah tua tidak mengerti kalau harus menggunakan bahasa Indonesia, jadi kami menyesuaikan saja. Apabila sedang berkomunikasi dengan masyarakat yang sepuh ya kami menggunakan bahasa Jawa halus, kalau komunikasinya dengan yang muda-mudi ya tentunya kami menggunakan bahasa Indonesia*."

Dengan hasil wawancara kepada Kasi Pelayanan, diketahui bahwa pegawai pelayanan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo telah melakukan inovasi dalam berkomunikasi. Menurut Stephen Robbins (1994) dalam Maria Ulfa (2021) mendefinisikan inovasi sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa [17]. Pegawai tidak hanya menggunakan komunikasi secara tatap muka, namun juga memanfaatkan teknologi komunikasi dengan menggunakan komunikasi berbasis online yaitu dengan menggunakan WhatsApp.

Sejalan dengan pernyataan Kasi Pelayanan di kantor Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo, masyarakat selaku pengguna layanan mengatakan :

"*Disini itu komunikasinya beragam, terkadang komunikasi dari mulut ke mulut, kadang diberitahu oleh ketua RT, kadang juga mendapat info di handphone melalui pesan WhatsApp. Komunikasi dari mulut ke mulut contohnya ya kalau hendak diadakan kerja bakti. Kalau untuk informasi lainnya yang bersifat resmi seperti akan ada acara apa gitu ya biasanya diinfokan oleh ketua RT setempat. Selain itu, pegawai disini juga membuka komunikasi melalui pesan WhatsApp, terutama untuk menerima pertanyaan-pertanyaan masyarakat seputar pelayanan, misalnya berkas persyaratan yang diperlukan kalau hendak mengurus apapun itu. Bisa juga untuk menghubungi pegawai yang bersangkutan apabila kami sedang membuthkan namun mereka tidak ada ditempat. Mengenai kemampuan berbahasa pegawai pelayanan dalam memberikan informasi terhadap masyarakat sudah sangat baik. Pegawai biasanya menyesuaikan dengan siapa dia sedang berkomunikasi. Apabila komunikasi berlangsung dengan orang yang lebih tua dan terlihat tidak bisa menggunakan bahasa Indonesia, maka pegawai akan menggunakan bahasa Jawa halus. Namun, apabila sedang berkomunikasi dengan kaum muda yang sudah dipastikan bisa berhasa Indonesia, maka pegawai pun juga akan menggunakan bahasa Indonesia dalam berkomunikasi*."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengatakan bahwa pegawai pelayanan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo menerapkan komunikasi secara langsung atau tatap muka dan tidak

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

langsung. Komunikasi secara langsung, misalnya dilakukan dengan memberitahu informasi terbaru kepada masing-masing ketua RT dan RW agar disampaikan secara langsung ke warga yang dibawahinya. Terkadang juga disampaikan dari mulut ke mulut, guna mengantisipasi masyarakat yang belum mengetahui informasi terbaru. Sedangkan, komunikasi tidak langsung yakni dilakukan menggunakan teknologi informasi berupa handphone dengan melalui aplikasi WhatsApp.

Bahasa yang sering digunakan dalam berkomunikasi yaitu bahasa Indonesia. Memang alangkah baiknya kita menggunakan bahasa persatuan, tetapi tidak semua masyarakat bisa berhasa Indonesia apalagi yang sudah tua. Masyarakat dan pegawai disini tidak terlalu dipusingkan oleh bahasa yang tidak selalu sama karena pegawai mererapkan komunikasi efektif. Komunikasi yang efektif yaitu apabila masyarakat dapat mengerti serta memahami pesan dalam komunikasi yang disampaikan oleh pegawai. Pegawai melayani masyarakat bersifat mempermudah, maka pegawai akan menyesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut penulis, komunikasi yang baik adalah pembicaraan yang tersampaikan secara lugas dan efektif agar secara mudah dipahami oleh lawan bicara. Komunikasi yang baik terdiri dari keterampilan dalam mendengar inti dari pembicaraan, menunjukkan kepedulian dan rasa hormat terhadap pembicara maupun pendengar, menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan tutur kata yang sopan. Inovasi dalam berkomunikasi merupakan hal yang sangat penting. Pegawai di Kantor Desa Kupang mengembangkan inovasi dalam komunikasi secara perlahan. Ide serta gagasan akan terus dikembangkan dan dikaji hingga menumbuhkan inovasi terbaru dalam komunikasi. Hal tersebut bertujuan untuk mempererat jalinan komunikasi antar pegawai dan juga komunikasi antara pegawai dengan masyarakat.

Figure 2. *Alternatif Komunikasi yang Berlaku di Kantor Desa Kupang*

Dilihat melalui Gambar 2. Pada alternatif komunikasi yang digunakan sebagai bagian dari inovasi dalam komunikasi, maka masyarakat yang berkebutuhan akan pelayanan di Kantor Desa Kupang bisa menghubungi atau melakukan komunikasi melalui chatting pada aplikasi Whatsapp yang tersedia khusus pelayanan maupun dengan

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

pegawai yang bersangkutan. Langkah ini dilakukan untuk mempermudah pelayanan. Terutama dalam hal tanya jawab mengenai persyaratan dokumen yang hendak diajukan. Tujuan lainnya yakni dikarenakan ada salah satu dusun di Desa Kupang ini yang letaknya lumayan jauh dari kantor desa, maka sangat tidak mungkin masyarakat disana harus jauh-jauh datang ke kantor desa kalau hanya untuk sharing informasi dan melakukan tanya jawab seputar pelayanan. Inovasi dalam komunikasi yang berbentuk chatting melalui Whatsapp telah disediakan untuk mempermudah masyarakat, menumbuhkan rasa nyaman masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, dan juga melatih masyarakat agar lebih memahami teknologi informasi yang ada.

Hal yang sama ditemukan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indri Patra, Juriko Abdussamad, Fenti Prihatini Tui (2023) yang berjudul “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Boolang Mongondow Timur”. Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada indikator Komunikasi sudah dapat diwujudkan dengan optimal. Penulis memberikan bukti tentang penggunaan informasi teknologi, seperti ponsel android yang terhubung ke internet, berbagai mekanisme komunikasi yang efektif, dan komunikasi yang baik antara karyawan dengan pimpinan dan rekan kerja [8].

Berdasar pada pendapat Sedarmayanti (2017) terkait komunikasi yaitu alat yang digunakan untuk berkomunikasi dan juga bahasa yang dipergunakan, terutama pada sistem penyampaian dan penerimaan berita. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang dapat memanfaatkan teknologi informasi secara optimal untuk melakukan komunikasi dengan masyarakat selaku pengguna layanan terkait pelayanan administrasi kependudukan. Komunikasi pegawai pelayanan dengan masyarakat terjadi dengan baik. Terbukti dengan adanya penyesuaian bahasa yang digunakan agar lebih nyaman dalam berkomunikasi satu sama lain.

Simpulan

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dari 5 indikator pada pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo yakni : 1) indikator Kualitas Kerja pada pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah optimal. Hal ini dibuktikan oleh ungkapan masyarakat yang menyatakan keramahan pegawai dalam melayani, pengerjaan dilakukan dengan detail, serta penguasaan terhadap teknologi serta aplikasi yang ada. Sehingga membuat masyarakat merasa puas. 2) indikator Ketepatan Waktu pada pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah dapat diwujudkan, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditemukan pada keluhan beberapa masyarakat bahwa masih terdapat segelintir pegawai yang tidak disiplin waktu atau jam operasional, misalnya kehadiran yang tidak tepat pada waktunya dan juga meninggalkan tempat sebelum jam operasional berakhir. 3) indikator Inisiatif pada pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah optimal. Hal ini terbukti dari pelayanan pegawai terhadap masyarakat yang kurang paham mengenai teknologi informasi. Maka, pegawai dengan senang hati akan membantu tanpa menunggu adanya perintah dari atasan. 4) indikator Kemampuan pada pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah dapat diwujudkan, tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditemukan adanya pegawai yang belum memahami teknologi informasi yang tersedia yang disebabkan oleh usia yang sudah tidak muda lagi. 5) indikator Komunikasi pada pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah dapat diwujudkan secara optimal. Hal ini dibuktikan dengan pemanfaatan teknologi informasi dengan baik serta bahasa yang beragam digunakan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Pegawai melakukan penyesuaian bahasa yang digunakan, dengan melihat dengan siapa mereka melakukan komunikasi.

References

1. H. Mubaroq and Y. N. Hidayati, “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat,” Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, vol. 9, no. 4, pp. 655–667, 2022, doi: 10.37606/publik.v9i4.398.
2. M. D. Abror and L. Hidayah, “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari,” Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial, vol. 5, no. 2, pp. 167–180, 2022, doi: 10.25139/jmnegara.v5i2.4396.
3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, “Tentang Desa,” 2014.
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, “Tentang Administrasi Kependudukan,” 2014.
5. N. A. A. Rum Tajang and A. Taufik, “Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Daya Kota Makassar,” Jurnal Online Manajemen ELPEI, vol. 2, no. 1, pp. 286–300, 2022, doi: 10.58191/jomel.v2i1.65.
6. Widiati, “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar,” AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, vol. 6, no. 2, pp. 50, 2021, doi: 10.31602/as.v6i2.5193.
7. O. D. Suciati, R. Hidayat, and A. N. Azizah, “Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang,” Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI Unsrat), vol. 9, no. 2, pp. 657–662, 2022, doi: 10.5281/zenodo.6358138.
8. I. Patra, J. Abdussamad, and F. P. Tui, “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur,” Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, vol. 2, no. 6, pp. 2376–2395, 2023.
9. A. Arisanti, A. Imanda, and H. E. Saputra, “Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.

Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah," Profesional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik, vol. 7, no. 1, pp. 57–63, 2020, doi: 10.37676/professional.v7i1.1093.
10. D. Firmansyah and Mistar Mistar, "Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Bima," Jurnal Dimensi, vol. 9, no. 2, pp. 202–216, 2020, doi: 10.33373/dms.v9i2.2532.
11. B. M. Fitrasari and I. Rodiyah, "Performance Analysis of District Election Commission Employees," 2022, pp. 1–12.
12. P. A. M. Putra, H. Purnamasari, and R. Nababan, "Analisis Kinerja Aparat Terhadap Pelayanan Publik di Desa Tridaya Sakti," Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, vol. 9, no. 8, pp. 2968–2979, 2022.
13. F. Mulyani and N. Haliza, "Analisis Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Iptek) dalam Pendidikan," Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK), vol. 3, no. 1, pp. 101–109, 2021.
14. M. R. Rosandy and I. Rodiyah, "Village Apparatus Performance in Population Administration Service," 2023, pp. 1–13.
15. M. J. and A. J. Masyruroh, "Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan dan Strategi Organisasi," Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, vol. 3, no. 4, pp. 383–395, 2022, doi: 10.31933/jemsi.v3i4.895.
16. M. Khoiroh, "Bridging the Digital Divide to Improve Village Governance for Global Efficiency," vol. 25, no. 3, pp. 1–13, 2024.

ISSN 2615-6180 (online), https://ijccd.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/.