Indonesian Journal of Cultural and Community Development
Vol 15 No 3 (2024): September, 10.21070/ijccd.v15i3.1099
Community Development Report

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.v15i3.1099
Community Development Report

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)

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.v15i3.1099
Community Development Report

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.v15i3.1099
Community Development Report

Performance Assessment of Village Apparatus in Population Administration Services

Penilaian Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Zitni Syifa'al Khirom, zitnisyifalkhirom@gmail.com, (0)
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

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

(1) Corresponding author

Abstract

The general background of this research highlights the importance of village apparatus performance in population administration services as a key factor in enhancing efficiency and accessibility of services for the community. **The specific background** focuses on the analysis of the performance of the Sumberejo Village apparatus in Sidoarjo, selected for its relevance as a representation in assessing service quality. **The knowledge gap** identified in this study pertains to the lack of comprehensive evaluation regarding productivity, service quality, and accountability in the context of administrative services. **The aims of the research** are to evaluate the performance of village apparatus in providing services and to offer recommendations for improvement. **The results** reveal that the performance of the village apparatus is inadequate, with productivity indicators showing good mental attitudes but lacking in technological understanding and work discipline. **Service quality** is also assessed as insufficient, as indicated by lengthy and complicated service times, resulting in criticism from the community. **The novelty** of this study lies in its qualitative descriptive analysis that explores practical challenges faced by local administrators. **The implications** of these findings suggest that improving technological understanding, work discipline, and streamlining service processes are essential for enhancing the quality of administrative services and meeting community expectations.

Highlights:

- Analysis reveals inadequate performance in service delivery by village apparatus.
- Lack of technological proficiency among village staff affects service efficiency.
- Lengthy and complicated service processes lead to negative feedback from the community.

Keywords: Performance, Service, Productivity, Quality, Accountability

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

Pelayanan Administrasi di Indonesia masih menjadi masalah yang perlu mendapatkan perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Harus diakui bahwa dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat dan perubahan dalam pemerintah, maka pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harus terus diperbarui baik dari segi paradigma maupun bentuk pelayanan. Pelayanan administrasi menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan kegiatan untuk kepentingan publik atau masyarakat[1]. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan pegawai memenuhi harapan masyarakat saat ini. Dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah pernyataan tegas tentang hak daerah menetapkan kebijakan daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Dalam pembentukan kebijakan daerah tersebut, Pengaturan kewenangan konkuren antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah menjadi substansi dasar yang perlu diketahui para pembuat kebijakan daerah. Untuk bisa mengemban amanat Undang-Undang penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, maka pemerintah memerlukan dukungan dari aparatur pemerintah yang tangguh, profesional, serta sanggup bersaing secara global [2].

Seiring dengan perkembangan masyarakat, masyarakat memerlukan pelayanan yang lebih kompleks dan pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan akurat dari sebelumnya. Aparatur yang berada di tengah-tengah masyarakat harus sanggup memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, aparatur ialah subsistem penyelenggaraan pemerintahan yang mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara efektif sesuai dengan perkembangan pemerintahan [3]. Kinerja optimal yang dihasilkan oleh pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa akan sangat bergantung pula pada hasil kerja dari aparatur pemerintahan desa dalam memahami dan melaksanakan tugas dan peran dari tiap-tiap aparatur pemerintahan desa [4]

Kinerja adalah tingkah laku yang ditunjukkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai perannya dalam berorganisasi untuk mencapai suatu tujuan. Pengertian dari kinerja aparat desa adalah bagian dari pemerintah yang harus memiliki kemampuan bekerja secara baik dan benar untuk mendampingi kepala desa, terlebih dalam melakukan pelayanan administrasi desa maupun dalam mengelola data yang berkaitan dengan desa [5]. Untuk mengukur tingkat kinerja menurut Agus Dwiyanto (2006:50) 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 organisasi. Responsivitas, adalah bagaimana organisasi dapat mengukur kemampuan mengenali kebutuhan masyarakat dan mengembangkan prioritas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dari ketentuan tersebut aparatur diharapkan bisa melaksanakan urusan rumah tangga desa dalam melakukan pembangunan masyarakat, membina perekonomian desa, dan pembinaan masyarakat. Hal tersebut harus dijalankan oleh aparatur desa dengan baik karena masyarakat desa saat ini telah berkembang dan semakin membutuhkan pelayanan yang maksimal, sehingga aparatur desa dituntut melakukan pelayanan secara professional [6].

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 [7]. Oleh karena itu kinerja aparatur desa harus terus ditingkatkan secara terus menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan 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 [8]. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Desa, Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul , dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia[4]. Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia [9]. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa [10].

Pelayanan dalam Kamus Bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang berarti membantu (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan kata Pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani jadi pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung [11]. Kemudian menurut Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti (2001:9), Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Belum jelas apabila belum ada yang memusat proses itu sendiri, untuk menerangkan lebih lanjut mengenai proses itu sendiri [12]. Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat Kantor Desa sebagai penyelenggara pemerintahan Desa. Karena pada dasarnya menerima pelayanan pegawai pemerintah desa yang memuaskan diri merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh

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/.

masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara. Pelayanan yang diberikan harus tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tatalaksana pelayanan umum. Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah penyelenggaraan pelayanan umum yang tujuannya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum yang memuaskan dapat terwujud apabila dilaksanakan secara efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Hal ini mengisyaratkan bahwa setiap pemerintah harus mengikuti perkembangan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat [13].

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik [14]. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yakni : 1. Persyaratan, ialah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. 2. Prosedur, ialah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. 3. Waktu Pelayanan, ialah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. 4. Biaya/tarif, ialah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, ialah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 6. Kompetensi Pelaksana, ialah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. 7. Perilaku Pelaksana, ialah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. 8. Maklumat Pelayanan, ialah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, ialah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Hasil survei kepuasan masyarakat harus diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Hasil survei kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui media massa, website dan media sosial.[15].

Sesuai Pasal 1 ayat (1) Undang– Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pengertian administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain [16]. kemudian di dalam penjelasan Undang Undang Administrasi Kependudukan tersebut dijelaskan bahwa : administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negera. dari segi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif Pelaksanaan administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting dan berperan strategis dalam pembangunan [17]. Faktor penyebabnya karena melalui pelaksanaan sistem administrasi kependudukan tersebut dapat diketahui tentang jumlah penduduk, karakteristk penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk serta kondisi daerah tempat tinggal penduduk. selain itu melalui administrasi kependudukan, dapat memudahkan pemerintah dalam menerapkan kebijakan pemerintah terkait program, pelaksanaan dan evaluasi pembangunan nasional. Selain itu, juga sangat bermamfaat sebagai sumber data dalam pelaksanaan Pileg, Pilpres, Pemilukada, dan Pilkades [18].

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. 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.

No	Pendapatan	Anggaran (Rp)
1	Pendapatan Asli Desa (PAD)	Rp. 105.000.000, 00
2	Dana Desa	Rp. 829.860.000,00
3	PBH	Rp. 341.281.704,05
4	ADD	Rp. 405.564.597,00
5	Bunga Bank	Rp. 2.995.886,15

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/.

	Jumlah	**Rp. 1.684.702.187,20**
No	Pendapatan	Anggaran (Rp)
1	Bidang Pemerintahan	Rp. 994.090.057,72
2	Bidang Pembangunan	Rp. 537.412.000,00
3	Bidang Pembinaan	Rp. 16.200.000,00
4	Bidang Pemberdayaan	Rp. 278.289.349,00
5	Bidang Tak Terduga	Rp. 131.600.000,00
	Jumlah	**Rp. 1.957.591.406,72**
No	Pembiayaan	Anggaran (Rp)
1	Penerimaan Pembiayaan	Rp. 151.714.258
2	SILPA	Rp. 427.599.363,67

Table 1. ***Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa 2023***

Sumber : Oleh Penulis, 2023

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. 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 setampat. 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 aparatur yang masih kurang memahami berbagai jenis pelayanan yang ada. Hal lain juga terjadi disebabkan oleh masih banyak aparatur desa yang latar belakang pendidikannya masih rendah. Latar belakang pendidikan memiliki peran penting karena hal tersebut dapat mempengaruhi bagaimana pemahaman aparatur 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 dengan judul ”Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibal Kabupaten Manggarai”. Menurut peneliti bahwa dimensi pengukuran kinerja berdasarkan aspek kuantitas pegawai dilihat dari pelayanan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan program lainnya sudah cukup baik. Dari aspek kemandirian, pemerintah desa masih perlu ditingkatkan. Dari aspek Inisiatif, pemerintah desa sudah memiliki semangat yang cukup baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab kepada masyarakat. Dari aspek adaptasi, pemerintah desa sudah memilki kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja maupun elemen masyarakat. Dari aspek kerjasama, pemerintah desa belum terjalin kerja sama dengan baik antara pihak-pihak terkait [19]. Ada juga penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan judulnya “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat”. H asil penelitian menunjukkan bahwa semua informan tersebut memberikan informasi bahwa kinerja pegawai kantor desa telah memenuhi standarisasi pelayanan public berdasarkan kepada sub focus penelitian yaitu 1) Prestasi kerja (achievement). 2) Keahlian (skill) 3) Kepemimpinan (leadership). Adapun Perilaku (Attitude) kurang memenuhi standarisasi pelayanan public. Dengan adanya penetian ini membuktikan bahwa peningkatan kinerja pegawai akan memberikan hasil yang efektif terhadap pelayanan kepada masyarakat. Dan peneliti selanjutnya dengan judul “Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan”. Dari hasil analisa yang penulis lakukan, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai dilihat dari Sasaran Kerja Pegawai (SKP), ditinjau dari aspek Kuantitas, Kualitas dan waktu dikategorikan kurang baik. Dan ditinjau dari aspek biaya dikategorikan sudah baik. Dilihat dari Perilaku Kerja pegawai, ditinjau dari aspek integritas, komitmen, dan disiplin dikategorikan kurang baik.[20] Penelitian terdahulu diatas terjadi juga pada penelitian pada judul “Analisis Kinerja Aparatur Desa Sumberejo Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan”. Berdasarkan pengamatan penelitian di Kantor Desa Sumberejo terdapat beberapa permasalahan pada kinerja pegawai.

Diketahui kurangnya tingkat SDM di Kantor Desa Sumberejo, kurangnya pemahaman dan kesadaran aparat 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/.

dalam bidang pelayanan sehingga mempengaruhi sistem pelayanannya. Karena pelayanan yang terbilang maksimal dapat diukur dengan aparat desa yang mampu mehamami tugas-tugasnya. Sebagai contoh adalah ada pegawai yang tidak mengerti mengaplikasikan sistem sipraja sebagai pelayanan yang berbasis online. Karena dengan adanya sipraja administrasi kependudukan bisa lebih menjadi cepat dan tepat waktu. Namun kendala yang berada di pegawai yang tidak mengerti dengan sistem tersebut, membuat pengadministrasian menjadi lambat dan kurang efektif, masih rendahnya tingkat pendidikan pegawai kantor desa, karena tingkat pendidikan dapat mempengaruhi kemampuan seseorang. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat pendidikan maka kinerja yang diberikan untuk organisasi akan menjadi lebih baik dan meningkatkan daya saing.

Sebagai contoh pelayanan administrasi kependudukan adalah dalam pengurusan KTP, KK, Akta Kelahiran, dan lain sebagainya yang seharusnya diurus dengan cepat dan tepat . Maka harus diadakan bimbingan teknik untuk pegawai di kantor Desa Sumberejo supaya bisa melayani masyarakat dengan baik Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karnanya peneliti tertarik guna dengan tujuan. “ Analisis Kinerja Aparatur Desa Sumberejo Dalam PelayananAdministrasi Kependudukan”.

Di dalam mengukur kinerja organisasi publik di Indonesia menurut teori Agus Dwiyanto (2006: 50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut:

a) Produktivitas, b) Kualitas Layanan, c) Akuntabilitas. Dan telah didapatkan permasalahan dari beberapa indikator yakni: 1) Produktivitas : masih ada aparat desa yang belum memahami sepenuhnya tentang pengadministrasian pelayanan kependudukan serta kurangnya semangat dalam bekerja. 2) Kualitas Layanan : kurangnya pemahaman dan kesadaran aparat Desa Sumberejo dalam bidang pelayanan sehingga mempengaruhi sistem pelayanannya. Karena pelayanan yang terbilang maksimal dapat diukur dengan aparat desa yang mampu mehamami tugas-tugasnya, 3) Akuntabilitas : masih adanya aparat desa yang terlambat datang ke kantor, sehingga menyebabkan masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan harus menunggu lebih lama karena tidak adanya aparat yang berada di kantor. Hal tersebut menyebabkan terhambatnya proses pelayanan dan membuat masyarakat memberikan kritik yang buruk terhadap layanan yang diberikan.

METODE

Penelitian ini berlokasi di Kantor Desa Sumberejo, Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan yaitu Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu Kabupaten yang bisa dijadikan sebagai literasi seberapa baik kinerja anggotaaparatur desa tepatnya di desa Sumberejo. Dengan metodologi kualitatif, penelitian ini bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data penulis meliputi: Observasi, pencatatan, dan wawancara. (1) Data Primer, informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang secara pribadi dihubungi, dicatat, dan diamati, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi (2) Jurnal dan sumber media digunakannya sebagai sumber data sekunder dalam penelitian ini, yang mengacu pada data sekunder diperolehnya secara tidaklah langsung oleh peneliti.

Tujuannya dari penelitian kualitatif yakni untuk mendapatkan pemahaman data yang diperoleh dari penelitian di lapangan. Fokus penelitian ini tertuju pada Kinerja Aparatur Desa Sumberejo Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan guna untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur desa dalam melakukan tugasnya dalam melakukan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Tekniknya penentuan sampelnya dalam penelitian ini yakni menggunakan teknik sampling dengan purposive sampling yang digunakan sebagai sumber informasi berdasarkan pertimbangan tertentu. Dalam penelitihan ini sebagai informan adalah Kaur TU & UMUM, Kepala Desa Sumberejo, dan Kaur Keuangan. Penulis melakukan penelitian lapangan untuk mengumpulkan data yang tepat. Metode analisis data kualitatif dikemukakan (Miles, M. B. & Hubberman, A.M.(1992: 20) yang meliputi: 1) Proses pengumpulan data, melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang dicatat dalam teks, 2) Reduksi data, merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, meringkas, mengelompokkan data mentah dari temuan dilapangan dalam beberapa unit, 3) Proses penyajian data yaitu mendiskripsikan data yang sudah dikelompokkan sesuai dengan pokok bahasan, sementara itu penyajian data berbentuk naratif, tabel dan grafik dan 4) Penarikan kesimpulan (19).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Sumberejo. 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 kemampuan pribadi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Produktivitas

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/.

mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran tenaga kerja persatuan waktu. Tujuan dari produktivitas adalah meningkatkan standart pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Meningkatkan efisiensi adalah salah satu manfaat dari peningkatan produktivitas. Dengan menjadi lebih produktif, seseorang dapat menyelesaikan lebih banyak tugas dalam waktu yang sama. Adapun yang mempengaruhi produktivitas seseorang diantaranya adalah lingkungan kerja, hubungan antara aparatur desa dengan kepala desa, sarana prasarana yang baik serta motivasi dari pimpinan dapat mempengaruhi produktivitas seseorang. Produktivitas sebagai efisiensi dan efektivitas pelayanan aparatur di Desa Sumberejo Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo dalam mempersembahkan kualitas pelayanan kinerja terhadap masyarakat Desa. Produktivitas menjadi parameter terhadap suatu hal yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja aparatur desa di Desa Sumberejo dalam pengelolaan pemerintahan desa.

“pengelolaan penyelengaraan pemerintah desa tidak ada inovasi apa-apa, sehingga ukuran untuk melihat produktivitas aparatur tidak tahu bagaimana kami menilainya. Mungkin harapan dapat mewujudkan efektivitas kinerja aparatur seperti sangat sulit di wujudkan di Desa kami”. Terkait wawancara dengan tokoh masyarakat.

Produktivitas dalam sebuah organisasi pelayanan seperti pemerintahan densa sangat penting sebagai standar unutk mengukur capaian kinerja aparatur dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya sebagai petugas yang melayani masyarakat. Standar melihat produktivitas lebih jauh dimaksudkan untuk menilai semaksimal apa pelayanan public itu memberi hasil yang diharap sesuai dengan kebutuhan sebagai satu ukuran kinerja yang penting. Pemerintah desa harus mampu melahirkan inovasi dalam pelayanan yang dapat memberikan kemanfaatan yang nyata bagi masyarakat.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat di simpulkan jika kualitas pelayanan yang ada pada Desa Sumberejo tentang tersedianya dan terjangkaunya kebutuhan terhadap layanan yang di berikan oleh aparatur desa Sumberejo terhadap masyarakat dapat terlaksana dengan baik.

“Aparatur desa diharapkan bisa bekerja efektif dan efisien dalam bekerja agar supaya inovasi baru dalam pelayanan, kitab isa melihat di daerah-daerah orang sudah banyak perkembangan dalam penyelengaraan pemerintah desa, mungkin hal ini harus kita mulai dengan menempatkan orang-orang yang punya Pendidikan lebih tinggi atau pengalaman yang luas, agar pelayanan tentang kebutuhan masyarakat berjalan engan baik”. Terkait wawancara dengan tokoh masyarakat.

Kinerja pemerintah Desa Sumberejo berdasarkan pernyatan diatas perlu ditingkatkan, karena belum Nampak indikator produktivitas seperti inovasi layanan yang sudah ada tidak dilakukan dengan baik sehingga masyarakat tidak mengetahui inovasi layanan yang seharusnya di aplikasikan saat ini seperti mengakses Sipraja , padahal inovasi tersebut mampu menghasilkan manfaat dan menaikkan kualitas pada pelayanan jika tersosialisasi dengan baik ke masyarakat. Berikut adalah contoh sikap produktif dari aparatur desa yang dimana sudah beberapa warga telah menggunakan aplikasi sipraja. Dengan penggunaan aplikasi sipraja dalam pelayanan dapat mempercepat pelayanan yang ada. Adapun contoh lain sikap produktif aparatur desa tentang rencana RKP di bidang pembangunan.

No	Keterangan	Jumlah
1.	Pengguna Aplikasi Sipraja	105 Pengguna

Table 2. ***Pengguna Aplikasi Sipraja Desa Sumberejo***

Sumber: Oleh Penulis 2023

No	Nama	Keterangan
1	Pembangunan Paving RT (6,9,10)	Terealisasi
2	Urukan Area Bumdes	Belum Terealisasi karena menunggu betonisasi terlebih dahulu

Table 3. ***Rencana RKP Bidang Pembangunan***

Sumber: Oleh Penulis 2023

Permasalahan diatas juga terjadi pada penelitian (Rolando Tamawiwi) 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 [20].

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/.

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 aparatur desa saat ada masyarakat yang ingin menggunakan layanan pengadministrasian disambut dengan ramah, senyum, dan diberikan penjelasan tentang layanan yang akan digunakan. Indikator lainnya dalam produktivitas adalah kemampuan dan semangat kerja aparatur desa. Kemampuan aparatur desa dalam melakukan pelayanan masih kurang, seperti contoh masih ada aparatur desa yang belum memahami cara melakukan pengadministrasian dengan sistem manual ataupun menggunakan teknologi. Sedangkan semangat kerja aparatur desa di kantor juga masih kurang, seperti masih ada aparatur yang datang terlambat ke kantor, keluar kantor pada jam kerja, dan istirahat sebelum waktunya. Sehingga masyarakat yang ingin menggunakan layanan administrasi harus menunggu lebih lama di dalam kantor yang dimana waktu tersebut bisa digunakan untuk keperluan lainnya.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Kualitas pelayanan berfokus untuk memenuhi kebutuhan serta ketepatan waktu dalam memenuhi harapan pelanggan. Untuk memenuhi kualitas layanan, aparatur desa harus sesuai dengan standar pelayanan yang telat ditetapkan. Karena hal tersebut dapat menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang telah diterimanya. 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.

Layanan yang berkualitas merupakan faktor yang utama dalam penyelengaraan pelayanan di organisasi public, khususnya penyelengaraan pemerintahan desa. Kualitas layanan yang diberikan ini akan berafiliasi pada kinerja aparatur desa diDesa Sumberejo Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Pembahasan kualitas layanan semakin sering didiskusikan karena begitu pentingnya untuk memaparkan kinerja institusi pelayanan public. Jika masyarakat tidak puas terhadap kualitas layanan yang diberikan maka penilaian mengenai organisasi public akan cenderung negative.

“upaya pelayanan yang diberikan oleh kepala Desa kami kepada masyarakat sangat memuaskan, dan Ketika kami ke kantor desa yang melayani kami pun ramah-ramah dan langsung cepat tanggap dalam pelayanannya”. Terkait wawancara dengan masyarakat.

Tersedianya pelayanan juga termasuk faktor penting dalam mengukur kualitas pelayanan, kualitas pelayanan merupakan dua sisi yang slaing berkaitan, oleh karena itu kualitas layanan tidak hanya berdasarkan pada kacamata penyedia saja, tetapi dilihat melalui pandangan masyarakat sebagai penerima pada layanan tersebut. Jika pelayanan prima yang di dapatkan atau dilihat bila sebanding atas harapan yang diinginkan,, maka terhadap kualitas dalam pelayanan digambarkan baik dan sepadan.

“layanan dari aspek pemberian informasi yang dilakkukan pemerintah desa kualitasnya memuaskan, keberadaan papan pengumuman yang bisa di akses oleh siapapun serta kualitas pemberian informasi yang lebih insentif yang dilakukan kepada dusun, meskipun pada pelaksanaannya tidak seratus persen informasi itu mendapat respon dari masyarakat. Tetapi pemerintah desa sudah berusaha maksimal, hal ini terlihat dalam penyampaian informasi”. Terkait wawancara dengan tokoh masyarakat.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat di simpulkan jika kualitas pelayanan yang ada pada Desa Sumberejo tentang tersedianya dan terjangkaunya kebutuhan terhadap layanan yang di berikan oleh aparatur desa Sumberejo terhadap masyarakat dapat terlaksana dengan baik.

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. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, terlebih dalam melayani masyarakat desa. 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. 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.

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/.

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	-

Figure 1. ***Standar Pelayanan Kantor Desa Sumberejo***

Sumber: Oleh Penulis 2023

Berdasarkan wawancara kepada informan terkait standar pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa Sumberejo menunjukkan bahwa kendala yang dialami dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah masalah waktu dan ketepatan dalam proses pelayanan. Bisa dilihat pada table diatas masih banyak proses pelayanan yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan layanan sehingga menimbulkan banyak kritik yang negatif dari masyarakat. Proses yang berbelit dan memakan banyak waktu menandakan bahwa aparatur desa kurang dalam memahami pelayanan administrasi. Pada masalah biaya masyarakat tidak harus mengeluarkan uang karena pelayanan yang diberikan gratis. Dengan pelayanan seperti itu banyak masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena masalah waktu yang cukup lama.

B. Berdasarkan hasil wawancara yang peniliti lakukan kepada Kepala Desa, Aparatur Desa, Ketua RT, Tokoh Masyarakat dan Masyarakat. Terkait tentang bagaimana cara meningkatan pelayanan publik dan kualitas pelayanan yang ada di Desa Sumberejo Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :

1. Kepala Desa

Ini merupakan hasil wawancara Peneliti dengan Bapak H.Sahar Maulana Selaku Pejabat Kepala Desa Sumberejo. Wawancara terhadap Pejabat Kepala Desa di lakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang ada di desa dan tingkat kesiplinan pegawai, adapun hasilnya adalah " Saya selaku Pejabat Sementara bertugas untuk melanjutkan tugas Kepala Desa terdahulu, dengan tugas mengawasi kinerja yang dilakukan oleh Aparatur Desa. Untuk tingkat kedisiplinan kurangnya kesadaran individu dan kurangnya tangung jawab dalam melaksanakan tugasnya sehingga pekerja yang mereka laksanakan kurang maksimal. Yang seharusnya tugas itu dilaksanakan oleh orang tersebut malah diilaksanakn oleh orang lain. Saya sudah menegur dengan memberikan surat peringatan tapi masih tidak ada tanggapan dan saya tidak punya wewenang untuk menghetikan Aparatur Desa yang tidak disiplin." Sedangkan absen yang ada didesa Sumberejo masih menggunakan absen manual dan yang di tanda tangani akhir bulan. Sedangkan Pejabat kepala Desa tidak selalu hadir tiap hari untuk mengawasi Kinerja Aparatur Desa.

2. Sekreatris Desa

Ini merupakan hasil wawancara Peneliti dengan Bapak Imroon Hamzah Selaku Sekretaris DesaSumberejo.Wawancara terhadap Sekretaris Desa di lakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang ada

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/.

di desa dan kedisiplinan pegawai, adapun hasilnya adalah " Saya selaku Sekretaris bertugas untuk membimbing Aparatur Desa dalam melaksanakan tugasnya. Saya juga sudah membuat jadwal piket kerja untuk setiap aparatur desa tapi sayang tidak terlaksana. Untuk pelayanan didesa sudah dilaksanakan semaksimal mungkin walau tugas yang seharusnya dikerjakan oleh kasi pelayanan malah dilaksanakan oleh kasi pemerintah. Karena kasi pelayanan sering masuk kerja terlambat, seharusnya masuk jam 9:00 tiba kekantor desa jam 11:00 " dari pengamatan peneliti Sekretaris Desa sudah melaksanakan tugasnya semaksimal mungkin, jika ada salah satu aparatur desa yang tidak mengerti. Bapak Imron Hamzah selaku sekretaris desa tidak segan untuk membantu untuk membimbing Aparatur Desa

3. Kaur Keuangan

Ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Nur Wahyudi Selaku Kaur Keuangan DesaSumberejo. Wawancara terhadap Kaur Keuangan Desa di lakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang ada di desa dan kedisiplinan pegawai, adapun hasilnya adalah " Saya selaku Kaur Keuangan bertugas untuk mengelola kas Desa. Saya juga tidak segan membantu Kasi Pemerintahan dalam Pelayanan Pembuatan Segel tanah karena kuranya tenaga kerja yang ada di Kantor Desa. Yang seharusnya Aparatur Desa yang Aktif lima orang tapi kenyataanya hanya tiga orang saja karena itu kami sangat kewalahan dalam memberikan pelayanan " dari pengamatan peneliti kaur Keuangan tidak segan membantu Kasi Pemerintah dalam memberikan pelayanan pembuatan surat tanah

4. Ketua RT

Ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Samad Selaku Ketua RT.006 di Desa Sumberejo. Wawancara terhadap Ketua RT di lakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang ada di desa dan kedisiplinan pegawai, adapun hasilnya adalah " Dari pengamatan saya selaku ketua RT masih ada Aparatur Desa yang telat masuk kerja. Yang seharusnya masuk jam 9 Pagi tapi masuk jam 11 siang

5. Masyarakat

Ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Qoniah Selaku masyrakat RT.10 di Desa Sumberejo. Wawancara terhadap Ibu Qoniah di lakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang ada di desa dan kedisiplinan pegawai, adapun hasilnya adalah " Dari pengamatan saya selaku masyarakat masih ada Aparatur Desa yang telat masuk kerja. Yang seharusnya masuk jam 9 Pagi tapi masuk jam 11 siang dengan alasanan menjaga anak. Yang masuk kerja hanya Sekretaris Desa, Kaur Keuangan Dan Kasi Pemerintahan. Mungkin karna tidak ada teguran atau pengawasan dari atasan. Untuk pelayanan yang diberikan sudah dilakukan secara maksimal. oleh karena itu perlunya kesadaran masing – masing untuk melaksanakan tugas dan pentingnya kesadaran dalam meningkatkan kedisiplian individu.

SIMPULA N

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparat Desa Sumberejo dalam pelayanan administrasi kependudukan belum optimal. Meskipun sikap mental aparat sudah cukup baik, kemampuan dan semangat kerja masih perlu ditingkatkan, terutama dalam pemahaman teknologi dan disiplin waktu. Kualitas layanan juga belum memenuhi standar waktu yang efisien, sementara akuntabilitas terbukti terganggu oleh ketidaktepatan waktu aparat. Hal ini berdampak pada pelayanan yang terlambat dan tidak memadai sesuai harapan masyarakat.

References

1. G. Siregar, D. Andriany, and L. Bismala, "Program Inkubasi Bagi Tenant Inwall Di Pusat Kewirausahaan , Inovasi Dan Inkubator Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara," vol. 1, no. 1, pp. 45–51, 2019.
2. R. M. Riski, "Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan," Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, 2022.
3. H. Maulia Wati and H. Sukmana, "Analysis of The Quality of Population Administration Services," Indones. J. Public Policy Rev., vol. 20, pp. 1–7, 2022, doi: 10.21070/ijppr.v20i0.1251.
4. I. N. Tadanugi, "PERANAN APARATUR DESA DALAM PELAKSANAAN PEMBANGUNAN DI DESA TAMPEMADORO KECAMATAN LAGE KABUPATEN POSO," J. Ilm. Adm., vol. 13, no. 1, 2019.
5. N. Ikhlasi, "Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Desa Melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (Sirep) Oleh Dinas …," 2022.
6. D. O. Maria, "ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT," Universitas Medan Area, 2017.
7. M. Nawawi, "Pentingnya Kualitas Aparat Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Di Desa Bedilan Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur," J. Aktual, vol. 16, no. 1, pp. 28–38, 2019, doi: 10.47232/aktual.v16i1.4.
8. H. Perdana, "Pelayanan administrasi di desa wanasari kecamatan muara wahau kabupaten kutai timur," J. Ilmu Pemerintah., vol. 7, no. 3, pp. 1325–1336, 2019.

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/.

9. T. Purwanti and R. Suharyadi, “IMPLEMENTATION OF THE GOVERNMENT’S PRACTICES ON THE ADMINISTRATION OF CONDITIONS in Bahasa,” J. Penelit. Sos. Dan Polit., vol. 7, no. 1, pp. 59–67, 2018.
10. Wuri, R. Risto, Kaunang, Markus, Pioh, and N. Revlie, “KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow),” J. Eksek., vol. 1, no. 1, pp. 107–15, 2017.
11. H. Khatimah, S. Alam, and A. Rahayu, “Pengaruh Kinerja Aparat Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Segerang Kecamatan Mapilli Kabupaten Polewali Mandar,” J. Peqguruang Conf. Ser., vol. 3, no. 2, p. 658, 2021, doi: 10.35329/jp.v3i2.1523.
12. Arsim, “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap,” J. Media Inform. Budidarma, vol. 6, no. 1, p. 1, 2022.
13. N. Islamiyah, Fakhsiannor, and Sugiannor, “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2021,” Univ. Islam Kalimantan MAB, pp. 1–12, 2021.
14. H. B. Atok, “KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN,” Universitas Tribhuwana Tunggadewi, 2020.
15. A. Sujastiawan, E. P. Astuti, and ..., “Analisis Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sebasang Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa,” ... Adm. Publik, pp. 103–108, 2022.
16. A.Pananrangi, “Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Admisitrasi Kepnedudukan di Desa Siawung Kecematan Barru Kabupaten Barru,” Meraja J., vol. 2, no. 1, pp. 69–82, 2019.
17. R. Tamawiwi, “Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kepndudukan di Desa Poopo Barat Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan,” Universitas Sam Ratulangi, 2020.
18. L. S. Pamungkas, “Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sumberjaya Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi,” Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa AMPD Yogyakarta, 2018.
19. Sandewa Fadli, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai diKabupaten Banggai Kepulauan.,” J. Ilm. Clean Gov., vol. Vol. 1, No, no. : E-2620-3014 : P-2614-7742, pp. 90–110, 2018.
20. N. Muslim and I. Nasution, “Kinerja Aparat Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Desa Pantai Labu Pekan,” J. Ilmu Pemerintah. dan Sos. Polit. UMA, vol. 2, no. 2, pp. 99–110, 2014.

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/.