

## Table Of Content

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

**Indonesian Journal of Cultural and  
Community Development**

ISSN 2615-6180 (ONLINE)



BROUGHT TO YOU BY

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**

## 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/licenses/by/4.0/legalcode>

## 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](#))

**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

**Village Apparatus Performance in Population  
Administration Services in Village**

*Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi  
Kependudukan pada Desa*

**Mohamat Riski Rosandy, mohamatriskyrosandy@gmail.com, (0)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

**Isnaini Rodiyah, Isnainirodiyah@umsida.ac.id, (1)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

(1) Corresponding author

**Abstract**

The purpose of the study was to analyze and describe the performance of village officials in population administration services in Senepo Village, Slahung District, Ponorogo Regency. The method used by the descriptive researcher with a qualitative approach the data collection techniques used were interviews, observation and documentation with one key informant and four informants, namely the Village Head Village Secretary Head of Service and two community users of population administration services. Data analysis techniques in this study are data collection data reduction, data presentation and conclusion drawing The results of this study indicate that the Performance of Village Apparatus in Population Administration Services in Senepo Village, Slahung District Ponorogo Regency. the quality of work related to aspects of the skills and expertise of the apparatus has been maximized. The employees are always quick to serve the community and prioritize the interests of the community so that the community is satisfied with the services provided. Timeliness related to administrative services in Senepo Village is on time. Punctuality is the responsibility of every village apparatus to complete population administration required by the community. The capabilities in question are based on education skills, work experience that provide benefits. If these capabilities are successfully executed and completed properly, then the individual human resources are considered qualified. Quality human resources are human resources who are reliable, independent, and professional in carrying out their main duties and functions at work

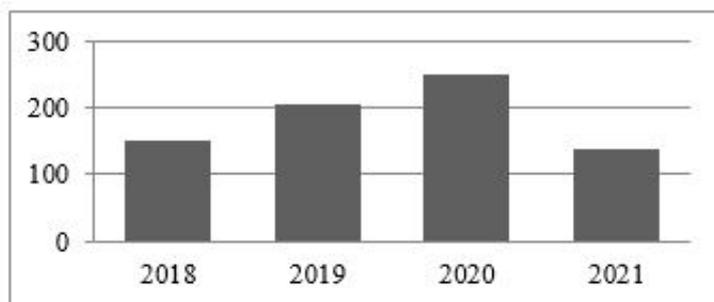
## Pendahuluan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bentuk pelayanan publik yang sangat dibutuhkan masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang cepat, tepat, jelas, dan ramah seperti yang diatur Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa tersebut adalah dasar jaminan kelayakan dan perlindungan hukum kepada setiap warga negara yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya yakni pelayanan desa [1]. Hal ini bertujuan untuk terciptanya sistem pelayanan dengan standar kelayakan yang didasarkan pada asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan di daerah dan berkerja sama dengan aparatur desa dalam kelengkapan persyaratan administrasi [2].

Pemerintahan desa merupakan organisasi yang memberikan pelayanan publik langsung kepada masyarakat. Sebagai aparatur desa tentu juga, dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Desa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan ini harus tetap diupayakan dan harus dilakukan oleh seluruh aparatur desa mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas sehingga menciptakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). *Good governance* yang efektif menuntut adanya alignment (koordinasi) yang baik, integritas, profesional, etos kerja, dan moral yang tinggi. Sehingga *good governance* yang terjadi akan mewujudkan kinerja pelayanan administrasi yang baik dan berkualitas [3].

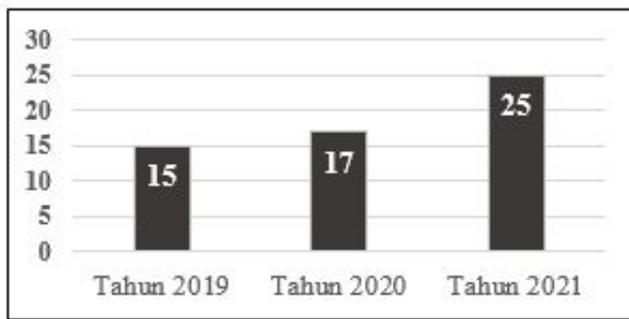
Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan ini merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah dalam memberikan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Penyelenggaraan pelayanan yang baik tidaklah mudah, banyak hal yang perlu diperhatikan dan dilakukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pula diperlukan adanya dukungan dari berbagai faktor termasuk kemampuan kerja organisasi yang berperan sebagai penyelenggaraan pelayanan. Sebagaimana penelitian Garvera (2019) menjelaskan aparatur desa kurang memiliki kemampuan yang dimana akhirnya berdampak kurang efektif dan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga produktifitas pelayanan menjadi tidak maksimal. Menurut penelitian Garvera (2019) yang terjadi di Desa Nagrapageuh, pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh aparat desa belum maksimal, masih lambatnya pengerjaan suatu layanan seperti surat keterangan tidak mampu biasanya waktu yang lama dan masalah lain yang merugikan masyarakat [4].

Permasalahan pelayanan administrasi kependudukan juga dihadapi oleh Desa Senepo Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo. Dimana dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan mengalami penurunan kondisi ini dapat dilihat pada pelayanan administrasi kependudukan di pemerintahan Desa Senepo Tahun 2018-2021 sebagai berikut.



**Figure 1.** Grafik Jumlah Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pemerintah Desa Senepo Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo **Sumber:** Pemerintah Desa Senepo, 2021

Pada gambar 1 terkait grafik jumlah pelayanan administrasi di Desa Senepo dari tahun 2018-2021 mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan karena pada tahun tersebut jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan meningkat yang didukung dengan pelayanan yang baik. Namun pada tahun 2021 mengalami penurunan, hal ini disebabkan karena masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan menurun akibat kurang optimalnya pelayanan administrasi kependudukan di Desa Senepo. Penurunan jumlah pelayanan administrasi kependudukan juga mengalami penurunan di tahun 2021. Ditambah lagi adanya pengaduan masyarakat terhadap hasil pelayanan aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan. Berikut merupakan grafik pengaduan di Desa Senepo yang dilakukan oleh masyarakat Desa Senepo terkait pelayanan administrasi kependudukan. Selama tahun 2021 jumlah masyarakat yang melakukan pengaduan.



**Figure 2.** Grafik Pengaduan di Pemerintah Desa Senepo pada tahun 2019 - 2021 **Sumber:** Pemerintah Desa Senepo, 2021

Berdasarkan gambar 2 terkait grafik di atas diketahui bahwa pada tahun 2019 terdapat 15 pengaduan masyarakat yang masuk di Pemerintahan desa Senepo. Pada tahun 2020 mengalami peningkatan kembali sebanyak 17 pengaduan masyarakat. Tren grafik mengalami peningkatan pada tahun 2021 sebanyak 25 pengaduan. Berdasarkan data tersebut rata-rata setiap tahun terdapat pengaduan, hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Senepo [5].

Pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Desa Senepo melalui petugas pelayanan administrasi kependudukan yang telah ditentukan oleh Desa Senepo yang berdampak kurang efektif dan efisien yang diberikan oleh Desa Senepo sehingga menimbulkan rasa yang kurang puas terhadap kinerja aparatur desa. Dapat dilihat berikut standar pelayanan administrasi kependudukan di Desa Senepo.

No	Jenis Pelayanan	Estimasi Pelayanan
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	1 Minggu
2.	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	1 Hari
3.	Keterangan Usaha	1 Hari
4.	Surat Keterangan Kehilangan	1 Hari
5.	Surat Keterangan Kematian	1 Hari
6.	Surat Pindah Domisili	1 Hari
7.	Surat Ijin Keramaian	2 Hari
8.	Surat Umum	1 Hari
9.	Akte Kelahiran	1 Minggu
10.	Surat Ahli Waris	1 Hari

**Table 1.** Standar Estimasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pemerintah Desa Senepo Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo **Sumber:** Pemerintah Desa Senepo, 2021

Berdasarkan tabel 1 standar pelayanan administrasi kependudukan Desa Senepo paling lama 1 minggu dalam pengurusan kartu tanda penduduk (KTP). Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Keterangan Usaha, Surat Keterangan Kehilangan, Surat Keterangan Kematian, Surat Pindah Domisili selama 1 hari sedangkan untuk surat keterangan keramaian selama 2 hari. Berdasarkan observasi di lapangan dalam pengurusan KTP lebih dari waktu yang ditentukan yakni hampir 1 minggu lebih. Hasil pengamatan berikutnya yang terjadi di Pemerintahan Desa Senepo menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan masih berjalan kurang maksimal dikarenakan beberapa maladministrasi yang masih ditemukan antara lain pertama yakni aparatur pemerintah desa yang bertugas di loket pelayanan tidak selalu ada di tempat sesuai jam kerja. Berikut rekapitulasi absensi aparatur Desa Senepo Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo pada tahun 2020 -2021 sebagai berikut.

Bulan	Jumlah Pegawai	Jumlah Hari th 2020	Absen 2020				Jumlah Hari th 2021	Absen 2021			
			S	I	A	TL		S	I	A	TL
Januari	12	22	-	-	-	-	21	-	-	-	-
Febuari	12	20	2	-	12	-	19	-	-	8	-
Maret	12	21	-	-	16	-	21	-	4	14	-
April	12	21	-	7	3	-	20	-	-	5	-
Mei	12	22	-	-	8	-	19	2	-	4	-

Juni	12	21	-	-	3	3	21	-	-	2	-
Juli	12	22	-	-	8	-	21	-	-	5	4
Agustus	12	22	-	2	13	-	19	-	2	7	-
Septemb er	12	22	-	2	10	-	22	-	-	8	-
Oktober	12	22	-	-	4	-	14	-	-	6	-
Novemb er	12	21	-	-	13	-	19	-	-	11	-
Desemb er	12	21	-	-	17	-	20	-	-	14	-
Jumlah	144	257	2	10	107	3	236	2	6	84	4

**Table 2.** *Presensi Aparatur Pemerintah Desa Senepo Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo Pada Tahun 2020-2021* **Sumber:** Pemerintah Desa Senepo, 2021

Berdasarkan tabel 2 hasil rekapitulasi presensi pegawai pada tahun 2020 -2021 kantor Desa Senepo Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo yang tercatat jumlah yang alfa sebanyak 191. Dengan melihat absensi bahwa pegawai yang alfa atau tanpa keterangan terlihat cukup banyak oleh sebab itu perlu ditingkatkan agar pegawai efektif masuk kerja dan menyertakan surat apabila tidak masuk kerja. Sorotan dari masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan desa Senepo seringkali masih dikerjakan di luar kantor.

Kedua yakni tingkat kedisiplinan aparatur desa juga belum maksimal dalam menjalankan tugasnya pada pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan pengamatan di lapangan terkait proses pelayanan administrasi kependudukan dalam menyelesaikan berkas pengajuan oleh masyarakat seperti pengurusan KTP, surat keterangan usaha, pengantar desa masih di temukan adanya proses berbelit dan lama. Sehingga proses pembuatan berkas terkait pelayanan administrasi kependudukan selesai dalam waktu hampir seminggu bahkan lebih [6].

Ketiga sumber daya manusia aparatur Desa Senepo dalam penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) masih belum maksimal karena tingkat pendidikan rata-rata lulusan SMA. Hal ini terbukti pada pemerintahan desa Senepo kualitas sumber daya aparatur desa masih rendah. Berikut data pendidikan terakhir aparatur Desa Senepo sebagai berikut.

Pendidikan Terakhir Aparatur Desa			
SMP	SMA	DIPLOMA III	S1
2	5	1	3

**Table 3.** *Data Pendidikan Terakhir Aparatur Desa Pemerintah Desa Senepo Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo* **Sumber:** Pemerintah Desa Senepo, 2021

Berdasarkan tabel 3 adalah kualitas sumber daya aparatur desa di Desa Senepo belum cukup memadai, hal ini dibuktikan dengan lulusan Sarjana berjumlah 3 orang. Aparatur yang lulusan Diploma III berjumlah 1 orang, lulusan SMA berjumlah 5 orang dan terdapat aparatur desa yang lulusan SMP berjumlah 2 orang. Tingkat pendidikan rata rata aparatur desa yang masih minim tersebut mengidentifikasi bahwa kinerja aparatur pemerintahan Desa Senepo belum berjalan dengan optimal, hal tersebut dikarenakan pemahaman dan penguasaan IPTEK belum dilakukan secara optimal. Sehingga dalam menjalankan tugas, sebagian aparatur desa tidak paham sepenuhnya dalam bidang dan tanggung jawab sebagai aparatur desa. Satu diantara aparatur desa yakni aparatur bagian kaur pemerintahan pada Desa Senepo yang masih kurang memahami dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga aparatur desa seringkali tidak memberi tahu alur proses dan standar prosedur operasional pelayanan administrasi kependudukan yang jelas. Meninjau pada permasalahan yang telah diuraikan dan dipaparkan di atas menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Desa Senepo Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo belum mencapai hasil yang di harapkan dan belum optimal. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Desa Senepo kecamatan Slahung kabupaten Ponorogo dengan berjudul **“Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Di Desa Senepo Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo)”**.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada

- a). Kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Senepo yang diukur berdasarkan indikator teori kinerja menurut Mitchell seperti Kualitas Kerja, Kecepatan Bekerja, Inisiatif, Kemampuan, dan Komunikasi.
- b). Faktor yang menjadi kendala pada kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Senepo kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo.

Dalam penelitian ini teknik penentuan informan yang digunakan yaitu purposive sampling, adapun informan tersebut meliputi Kepala Desa Senepo, Sekertaris Desa Senepo, dan dua masyarakat desa yang memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Jenis data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis data Milles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan [6].

## Hasil dan Pembahasan

### **Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Senepo Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo**

Pemerintah Desa merupakan kepala desa dan aparatur desa lainnya sebagai penyelenggara pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat di tingkat paling bawah. Sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Masyarakat desa adalah pengguna layanan di kantor desa. Maka untuk mengetahui dan menilai sebuah produk pelayanan pemerintah desa dalam pengurusan administrasi kependudukan, ada beberapa indikator yang dapat digunakan sebagai alat untuk menilai pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia layanan. Menurut Mitchell dalam Sedamayanti (2001: 51) bahwa teori kinerja pada hakekatnya kinerja pegawai dapat diukur dari aspek *Quality Of Work* (Kualitas Kerja), *Promptness* (Ketepatan Bekerja), *Initiative* (Inisiatif), *Capability* (Kemampuan), *Communication* (Komunikasi) yang dijelaskan sebagai berikut:[7]

#### *Quality of Work* (Kualitas Kerja)

Kualitas kerja diinterpretasikan sebagai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintah Desa Senepo. Pencermatan pada aspek ini dilakukan melalui hasil pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh para aparatur Pemerintah Desa Senepo. Dengan menilai kualitas perkerjaan ini dapat terlihat sejauh mana kontribusi yang dilakukan oleh aparatur terhadap organisasi, yaitu dilihat dari hasil kerja dan ketelitian serta kecermatan dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas oleh aparatur, tingkat komitmen terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas, perbaikan serta peningkatan mutu hasil kerja. Penilaian ini juga agar para aparatur mengetahui bilamana mereka memenuhi standar kualitas perkerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para aparatur Pemerintah Desa Senepo dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja terkait aspek keterampilan dan keahlian aparatur sudah maksimal. Para aparatur selalu cepat dalam melayani masyarakat dan mengedepankan kepetingan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintah Desa Senepo dimulai dari jam 08.00 sampai dengan jam 15.00 hal ini sesuai dengan SOP di Pemerintah kantor Desa Senepo. Pelayanan yang diberikan sudah menjadi tanggung jawab para pegawai. Selain itu pegawai sudah disiplin sesuai arahan, himbuan, dan tanggung jawab aparatur desa. Aspek keterampilan dalam hal ini dapat dilihat dari para aparatur yang bekerja dimulai dari apel dengan lembaga desa terutama setiap hari Senin, kemudian dilanjutkan dengan arisan dengan BPD secara rutin. Kepala Desa selalu membuat rencana kerja yang berisi kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan pada setiap harinya sehingga kualitas kerja dapat terlaksana secara maksimal. Namun menurut masyarakat sebagian petugas pelayanan datangnya terlambat dan para warga sudah banyak yang menunggu.

Jika kita telaah menggunakan teori menurut T.R Mitchell (1978:34) [8] dalam Sedarmayanti (2001:51) mengenai aspek kinerja yang ada tentang kualitas kerja bahwa kualitas kerja adalah kontribusi pegawai terhadap organisasi yang dilihat dari hasil kerja pegawai dan ketelitian serta kecermatan dalam penyelesaian atau pelaksanaan tugas, tingkat komitmen terhadap penyelesaian tugas, dan peningkatan atau perbaikan mutu hasil kerja. Hal ini bisa kita ketahui bahwa terlihat adanya kesesuaian atau optimalnya kualitas kerja pada kantor Desa Senepo.

#### *Promptness* (Kecepatan Bekerja)

Ketepatan waktu dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan yang dimiliki oleh para aparatur desa. Disiplin dapat diartikan sebagai ketaatan melaksanakan aturan- aturan yang diwajibkan atau diharapkan oleh masyarakat agar kehidupan didalam masyarakat dan negara itu berjalan tertib dan lancar. Tuntutan ketaatan bagi pegawai negeri ialah harus taat pada semua peraturan perundang-undangan yang berlaku secara umum, selain itu mereka juga harus tunduk dan taat pada berbagai peraturan yang berlaku khusus bagi pegawai negeri.

Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai informan dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dapat dilihat dari dua aspek yaitu ketepatan dalam menyelesaikan tugas dan kemampuan hasil kerja. Ketepatan waktu terkait pelayanan administrasi di Pemerintah Desa Senepo sudah tepat waktu. Ketepatan waktu menjadi tanggungjawab setiap aparatur desa untuk menyelesaikan administrasi kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat. Pemerintah Desa dalam hal ini bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami mencoba semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pelayanan administrasi selesai di hari yang sama, dan jika itu ada banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan bekerja sama agar pelayanan yang dibutuhkan segera kami selesaikan prosesnya. Waktu pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah Desa Senepo sampai jam satu siang.

Jika kita telaah menggunakan teori menurut T.R Mitchell (1978:34) [9] mengenai aspek kinerja yang ada tentang ketepatan waktu bahwa ketepatan waktu yang menekan bagaimana cara bertindak para pegawai dalam melaksanakan perkerjaannya, menekan kepada para pegawai bagaimana suatu perkerjaan dapat selesai tepat pada waktunya dengan sedikit kesalahan/kekeliruan. Ketepatan waktu (*Pomptness*) berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain. Ketepatan waktu dapat dilihat dari penataan rencana kegiatan/rencana kerja, ketepatan rencana kerja dengan hasil kerja, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas.

## *Initiative* (Inisiatif)

Aspek inisiatif adalah prakarsa yang datang dari diri pegawai untuk melaksanakan sesuatu yang berkaitan dengan tugas-tugasnya maupun bukan tanpa harus diperintah pimpinan. Sebuah prakarsa aparatur memberikan manfaat positif bagi pekerjaannya dan juga bermanfaat bagi lembaga. Inisiatif yaitu kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan. Inisiatif dapat dinilai dari pemberian ide/gagasan dalam berorganisas dan tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

Berdasarkan hasil wawancara terkait inisiatif yang diukur melalui aspek pemberian ide atau gagasan dan tindakan yang dimiliki oleh aparatur Pemerintah Desa Senepo dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sangat baik. Hal ini dapat dibuktikan ketika ada aparatur desa terutama kasi pelayanan berhalangan untuk hadir ke kantor, maka kasi lain membantu tugasnya dalam melakukan pelayanan yang diperlukan masyarakat. Dengan inisiatif seperti ini maka pelayanan di Pemerintah Desa Senepo tetap berjalan dengan baik seperti biasanya. Contoh lain yaitu apabila ada kegiatan yang sifatnya memudahkan warga, aparatur desa mengurus secara kolektif. Artinya jika ada warga secara masal membutuhkan pelayanan maka Pemerintah Desa Senepo melakukan teknik menjemput bola kepada masyarakat jadi pelayanan yang diberikan termasuk cepat dan kilat seperti pelayanan balik nama dan pembayaran pajak. Dalam hal ini aparatur di Pemerintah Desa Senepo sangat cekatan dan mempunyai inisiatif yang tinggi untuk menyelesaikan tugas.

T.R Mitchell (1978:34) [10] menjelaskan bahwa aspek kinerja bahwa inisiatif merupakan kemampuan untuk bertindak tidak bergantung pada orang lain, dapat mengembangkan serangkaian kegiatan dan menemukan cara-cara baru yang bersifat disoveri maupun inovasi, dapat bertanggung jawab dan berani menghadapi resiko atas keputusan yang telah diambil. Dengan adanya inisiatif maka pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik seperti biasanya [11].

## *Capability* (Kemampuan)

Kemampuan merupakan aspek yang sangat diperlukan untuk meningkatkan prestasi kerja individu sumber daya manusia. Individu yang memiliki kemampuan menjadi aset bagi suatu instansi dalam mencapai tujuan organisasi. Kemampuan yang dimaksud didasarkan menurut pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja yang memberikan manfaat. Apabila kemampuan tersebut berhasil dijalankan dan diselesaikan dengan baik, maka individu sumber daya manusia dianggap berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang handal, mandiri, dan professional menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja didasari dari aspek kualitas sumber daya manusia dan aspek ketertarikan atau minat. Aspek kualitas sumber daya manusia dapat dilihat dari latar belakang pendidikan para aparatur desa. Rata-rata latar pendidikan aparatur Pemerintah Desa Senepo adalah SLTA, dan hanya tiga aparatur yang mempunyai latar pendidikan Sarjana. Walaupun banyak pegawai lulusan SLTA tetapi mereka memiliki kemampuan kerja yang berkualitas. Hal ini karena para aparatur sering mengikuti arahan dalam hal pelayanan administrasi kependudukan sehingga aparatur Pemerintah Desa Senepo dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan dengan lancar namun ada beberapa aparatur yang masih kurang tanggap dan meminta bantuan aparatur lain. Minat dan antusias masyarakat sangat baik karena pelayanan yang diberikan mengutamakan kepentingan masyarakat [13].

Teori menurut T.R Mitchell (1978:34) [14] mengenai aspek kinerja yang ada tentang kemampuan kerja menyatakan bahwa kemampuan kerja yaitu kemampuan pegawai untuk berkerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang maksimal. Kompetensi pegawai perlu ditingkatkan melalui pemberian kesempatan dan peluang untuk terus meningkatkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, peningkatan keterampilan terhadap seluruh aparatur Pemerintah Desa Senepo membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai tingkat pendidikan yang sesuai dengan kemampuan dalam menguasai teknologi, sehingga bisa mengaplikasi dan mengakses data-data aktivitas kerja, yang secara langsung atau tidak langsung mampu dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.

## *Communication* (Komunikasi)

Terkait dengan aspek komunikasi, Keputusan Peraturan Menteri PAN-RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, menegaskan ciri-ciri pelayanan publik yang baik itu harus dilaksanakan yaitu; 1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif 2)

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Alat yang digunakan untuk berkomunikasi terutama dalam suatu sistem penyampaian dan penerimaan berita. Dalam suatu organisasi komunikasi sangat berperan dalam pencapaian tujuan karena tanpa adanya komunikasi, organisasi tersebut tidak akan berkembang [14].

Berdasarkan beberapa wawancara dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal maupun eksternal antara aparatur Pemerintah Desa Senepo dengan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan sudah dilakukan dengan baik. Aparatur desa selalu mengkomunikasikan setiap permasalahan, dimana sekretaris desa mempunyai amanah dari kepala desa untuk memantau setiap kinerja dari para pegawai dan mengkomunikasikannya dengan kepala desa secara berkala. Komunikasi dilakukan oleh Kades, kaur, sekdes, dan kasi untuk berkoordinasi melakukan pengarahan dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Komunikasi eksternal juga dilakukan oleh aparatur Pemerintah Desa Senepo dengan masyarakat untuk menyelesaikan tugas dan kebutuhan masyarakat. Komunikasi internal maupun eksternal yang dilakukan sudah transparan sehingga komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan Pemerintah Desa Senepo sudah dilakukan dengan baik.

Jika kita telaah menggunakan teori menurut T.R Mitchell (1978:34) dalam Sedarmayanti (2001:51) mengenai aspek kinerja yang ada tentang komunikasi, bahwa komunikasi yang dimaksud ialah alat yang digunakan untuk berkomunikasi, terutama pada sistem penyampaian dan penerimaan berita. Pemerintah Desa Senepo sudah menggunakan alat (surat sebagai penyampaian dan pengiriman informasi), itu artinya sudah memenuhi standar berdasarkan teori komunikasi yang ada [15].

### **Faktor Kendala Pada Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Senepo Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo**

Kurangnya pegawai bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena hanya ada beberapa orang yang mampu menguasai komputer. Aparatur yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya.

Tingkat kedisiplinan aparatur desa dalam menjalankan tugasnya pada pelayanan administrasi kependudukan masih belum maksimal. Proses pelayanan administrasi kependudukan dalam menyelesaikan berkas pengajuan oleh masyarakat seperti pengurusan KTP, surat keterangan usaha, pengantar desa masih di temukan adanya proses berbelit dan lama karena aparatur desa tidak berada dalam loket pelayanan pada jam kerja.

1. Kurangnya kemampuan aparatur dalam pengoperasian komputer
2. Kedisiplinan aparatur desa juga belum maksimal
3. Pendidikan para aparatur desa rata rata masih SMA

Rata-rata latar pendidikan aparatur Pemerintah Desa Senepo adalah SLTA, dan hanya tiga aparatur yang mempunyai latar pendidikan Sarjana. Hal ini dapat menghambat kinerja apa aparatur desa sehingga pelayanan yang kurang maksimal menimbulkan rasa kurang puas terhadap kinerja aparatur desa.

Pemerintah Desa Senepo akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan harapan yang menjadi tujuan sebuah instansi akan tercapai. Berbagai cara yang akan ditempuh, misalnya dengan memperhatikan disiplin kerja aparatur, memperhatikan kepuasan kerja aparatur dan memberikan kompensasi yang sesuai kepada aparatur tersebut. Agar kepuasan kerja pegawai selalu konsisten maka setidaknya tidaknya instansi selalu memperhatikan lingkungan dimana pegawai melaksanakan tugasnya yang berhubungan dengan rekan kerja, pimpinan, suasana kerja dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

## **Simpulan**

Berdasarkan pembahasan dan uraian di atas mengenai Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Desa Senepo, Kecamatan Slahung, Kabupaten Ponorogo) dapat disimpulkan bahwa: 1) Kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Desa Senepo, Kecamatan Slahung, Kabupaten Ponorogo ditinjau dari indikator pengukurannya belum dapat dikatakan sesuai dengan kondisi di lapangan. Hal ini dapat dilihat dari indikator pengukuran yang akan dipaparkan sebagai berikut yaitu : a) Kualitas kerja para aparatur selalu cepat dalam melayani masyarakat dan mengedepankan kepentingan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. b) Kecepatan bekerja terkait pelayanan administrasi di Pemerintah Desa Senepo sudah tepat waktu. c) Pemberian ide atau gagasan dan tindakan yang dimiliki oleh aparatur Pemerintah Desa Senepo dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sangat baik. d) Kemampuan kerja didasari dari aspek kualitas sumber daya manusia dan aspek ketertarikan atau minat. Rata-rata latar pendidikan aparatur Desa Senepo adalah SLTA, dan hanya tiga aparatur yang mempunyai latar pendidikan Sarjana. e) Komunikasi internal maupun eksternal antar pegawai di Desa Senepo dengan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan sudah dilakukan dengan baik. 2) Faktor yang menjadi kendala pada kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Senepo Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo yaitu: a) Kurangnya kemampuan pegawai dalam pengoperasian komputer. b) Tingkat kedisiplinan aparatur desa. c) Pendidikan para aparatur desa rata rata masih SMA.

## References

1. Ali, F. (2011). *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
2. Agustin, M. (2015). Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. *JOM FISIP*, 2(1), 1-11.
3. Maria, D. O. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar). *Fisip Universitas Medan Area*.
4. Meliyanti 2018, kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif di desa utama kecamatan cijeungjing kabupaten ciamis. *Universitas galuh*
5. Nurtija 2021. Kinerja Aparat Kantor Camat Pada Pelayanan Administrasi Di Masyarakat Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal administrasi publik Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, Indonesia*.
6. Meliyanti, I. A. (2018). Kemampuan Kerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administratif Di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. *Fisip Universitas Galuh*, 121-132.
7. Rindu Garvera. (2019). Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu). *Fisip Universitas Galuh*, 107-125.
8. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: R&D.
9. Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
10. Siagian, Sondang P. 2003. *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. Jakarta, Bumi
11. Aksara
12. Solatiyah. (2021). Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Studi Di Desa Seling Kecamatan Tabir Kabupaten Merangin. *Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*.
13. Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cet. 2, Jakarta: PT Bumi Aksara