**TINJAUAN TENTANG KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA LOA JANAN ULU KECAMATAN LOA JANAN**

**KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**Galih Rahman1 , Ahmad Jubaidi2 , Nanik Pujiastuti3**

1Fisipol, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda,Indonesia

2Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75234,Indonesia

**ABSTRAK**

Galih Rahman, Tinjauan Tentang Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Dibawah bimbingan Bapak H. Ahmad Jubaidi, S.Sos, M.Si dan Ibu Dra. Hj. Nanik Pujiastuti, M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Kinerja Pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, (2) Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori-teori tentang kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan dalam pemerintah di kantor Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Secara praktis penelitian ini diharapkan meningkatkan pengetahuan dan pengalaman nyata dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan pemerintah desa.

Metode penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang di selidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti teknik analisis data kualitatif yang terdiri dari langkah-langkah dimulai dari pengumpulan data mentah, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menggunakan indikator Kehandalan (Relability), Ketanggapan (Responsiviness), Kompetensi (Competence), Akses (Access), dan Komunikasi (Comunication) untuk mengukur Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan. (1) Penelitian ini menghasilkan pada indikator Kehandalan (Reliability) keahlian sudah diterapkan namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sehingga berpengaruh terhadap proses pelayanan. (2) Ketanggapan (Responsiviness) pada indikator ini sudah sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator ketanggapan. (3) Kompetensi (Competence) pada indikator ini sudah sangat baik terlihat dari apresiasi yang diberikan oleh masyarakat. (4) Akses (Access) pada indikator ini sudah baik terlihat dari masyarakat dimudahkan untuk mengakses informasi terkait pelayanan kependudukan. (5) Komunikasi (Communication) pada indikator ini dinilai sudah baik karena dalam pelaksanaanya para pegawai memberikan informasi yang jelas sampai masyarakat paham. Yang terakhir adalah Faktor penghambat dan pendukung, pada faktor penghambat masih kurangnya unit cadangan sarana, sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat dan kekompakan satu sama lain dan fasilitas alat bantu yang memadai.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi Kependudukan

***ABSTRACT***

Galih Rahman, Overview of Employee Performance in Providing Population Administration Services in Loa Janan Ulu Village, Loa Janan District, Kutai Kartanegara District. Under the guidance of Mr. H. Ahmad Jubaidi, S. Sos, M.Sc and Mrs. Dra. Hj. Nanik Pujiastuti, M.Sc.

The purpose of this study was to determine (1) Employee Performance in Providing Population Administration Services in Loa Janan Ulu Village, Loa Janan District, Kutai Kartanegara District, (2) Supporting and Inhibiting Factors for Employee Performance in Providing Population Administration Services. the research is expected to be able to enrich theories about performance in population administration services in government in the Loa Janan Ulu Village office with theoretically. This research is expected to increase knowledge and real experience in the field of population administration services of the village government Practically.

This research is a qualitative descriptive research method, descriptive method can be interpreted as a problem solving procedure that is investigated by describing the current state of the research object based on the facts that appear or as they are. The data analysis technique used in this study followed a qualitative data analysis technique consisting of steps starting from collecting raw data, simplifying data, presenting data, and drawing conclusions.

The results of this study use the indicators of Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Communication to measure Employee Performance in Providing Population Administration Services. (1) This research results in the reliability indicator, expertise has been applied, but there are indicators that have not run according to the expectations of the community, namely regarding the expertise of employees in using service aids so that it affects the service process. (2) Responsiveness in this indicator is in accordance with the wishes of the community proven because there are no complaints from service users regarding the responsiveness indicator. (3) Competence in this indicator is already very good, it can be seen from the appreciation given by the community. (4) Access to this indicator has been well seen from the public facilitated to access information related to population services. (5) Communication on this indicator is considered good because in the implementation the employees provide clear information until the public understands. The last is the inhibiting and supporting factors, the inhibiting factor is still the lack of means of reserve units, while the supporting factors are the enthusiasm and cohesiveness of each other and adequate supporting facilities.

Keywords: Employee Performance, Population Administration Services

**BAB.I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang

Desa memiliki peran penting dalam pemerintahan daerah di atur dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014. Undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan UU nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Peraturan pemerintah daerah nomor 13 tahun 2015 tentang penyelenggaraan adminstrasi kependudukan kabupaten.

Kependudukan desa dalam Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat, hak asal usul dan hak tradisional yang diakui dan di hormati dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa diakui sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintah daerah Indonesia yang mempunyai status dan hukum kedudukan yang kuat di mata hukum.

Seiring perkembangan masyarakat desa, kebutuhan pelayanan menjadi salah satu isu penting dalam pemerintahan desa. Aparatur desa yang berada di tengah-tengah masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam menjalankan tugasnya, aparat merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara berbudaya dan berhasil guna sesuai dengan perkembangan pemerintah, sehingga akan terjadinya penyelenggaraan pemerintah yang bertanggung jawab.

Pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, dalam penyelenggaraan pelayanan harus mengandung unsur transparansi yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

Unsur akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, unsur kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Unsur partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Unsur kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan unsur keseimbangan hak dan kewajiban menurut Sedarmayanti (2012:248).

Pelayanan administrasi pemerintah desa yang cepat, tepat akurat, murah dan ramah akan menimbulkan pemerintahan yang baik (good governance). Dalam hal ini pemerintah yang baik merupakan suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab serta sejalan dengan prinsip demokrasi, penghindaran salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political framework menurut Mustofa (2013:187). Hal ini dipertegas kembali oleh Istianto (2011:89-90) yang menyatakan bahwa good governance merupakan proses penyelenggara kekuasaan dalam melaksanakan penyediaan public and service disebut governance (pemerintah atau kepemerintahan), sedangkan praktek yang terbaiknya yaitu good governance (kepemerintahan yang baik). Agar good governance dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka di butuhkan yaitu pemerintah dan masyarakat. Good governance yang efektif menuntut adanya aligment (koordinasi) yang baik dan integritas, professional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Sehingga good governance yang terjadi akan terwujudkan kinerja pelayanan administrasi yang baik berkualitas.

Akan tetapi pelayanan administrasi menurut Adventus (2015:3) bahwa permasalahan dalam pelayanan salah satunya disebabkan kinerja aparatur yang bertugas kurang kompeten atau tidak memiliki keahlian dalam bidangnya sehingga dapat menimbulkan ketimpangan pada saat melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kedepannya, secara umum kinerja dapat dipahami besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja menurut Sinambela, dkk (2013:5). Kinerja adalah keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung kekhasan masing-masing individu, prilaku pegawi dalam organisasi secara keseluruhan dan proses tercapainya tujuan tertentu. Kinerja instansi pemerintah adalah gambaran tingkat percapaian sasaran atau instansi pemerintah yang mengindentifikasi tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Hal ini dapat di artikan bahwa kinerja aparatur desa mempunyai peran penting dalam organisasi pemerintah dimana aparatur desa mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menjalakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, memberikan jaminan kesejahtraan melalui abdi masyarakat dengan professional dan berkompeten, dengan adanya tata cara dan prosedur yang ditetapkan aparatur desa juga di tuntut untuk mempunyai tingkat kedisiplinan dan mentaati aturan sesuai perundang-undangan yang ada. Tidak itu saja, aparatur desa harus mempunyai kualitas sumber daya manusia yang baik agar dapat meningkatkan produktifitas pelayanan, sehingga kinerja aparatur desa akan menciptakan prestasi kinerja yang maksimal serta dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemerintah desa. Hal ini dipertegas oleh Suryadi (2015:18) yang menyatakan bahwa kinerja pemerintah daerah dalam peningkatan pelayanan masyarakat untuk meningkatkan tata kehidupan masyarakat yang lebih sejahtrah. Menyikapi kondisi demikian, kini pemerintah daerah melakukan peningkatan kinerja birokrasi untuk mewujudkan kehidupan berkualitas. Dengan demikian, akan terciptanya kinerja aparatur desa ideal yang akan mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi dalam pemerintah desa dalam melayani masyarakat yeng transparansi dan akuntabilitas.

Persoalan mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Desa Loa Janan Ulu seperti pelayanan Kartu Penduduk (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat pindah tempat, dan Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK).

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti ingin mengetahui lebih dalam tentang bagaimana kinerja aparatur Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, peneliti juga berkeinginan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul: “Tinjauan Tentang Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ?

2. Apakah terdapat faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan maka peneliti bertujuan :

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukaan di Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

2. Untuk mengetahui dan menggambarkan Faktor pendukung dan penghambat Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

1.4. Manfaat Penelitian

Setiap dilakukan suatu penelitian hendaknya mempunyai manfaat yang akan dicapai baik secara teoritis maupun praktis

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori-teori tentang kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan dalam pemerintahan di Kantor Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

2. Manfaat praktis

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman nyata dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan di pemerintah desa.

Bagi aparat Pemerintah Desa, hasil peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada aparatur pemerintah desa guna meningkatkan kualitas kerja sehingga tercipta pelayanan administrasi kependudukan yang baik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.

**BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti pada skripsi ini adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif terhadap data primer dan sekunder yang kemudian peneliti akan mengungkapkan isi atau makna dari aturan hukum yang telah ditentukan yang akan dihukumi dengan hukum yang sama, berbeda, atau memiliki deskripsi sendiri tentang kajian hukum yang telah dilakukan. Yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada gejala-gejala yang bersifat alamiah karena orientasinya demikian, maka sifatnya naturalistic dan mendasar atau bersifat kealamiahan serta tidak bias dilakukan di laboraturium melainkan harus terjun di lapangan.

Penelitian kualitatif diekplorasikan dan diperdalam dari fenomena sosial atau lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat dan waktu. Latar sosial tersebut digambarkan sedemikian rupa sehingga dalam melakukan penelitian kualitatif mengembangkan pertanyaan dasar: apa dan bagaimana kejadian itu terjadi; siapa yang terlibat dalam kejadian tersebut; kapan terjadinya; dimana tempat kejadiannnya. Untuk mendapatkan hasil dari penelitian kualitatif yang terpercaya, masih dibutuhkan beberapa persyaratan yang harus diikuti sebagai suatu pendekatan kualitatif, mulai dari syarat data/teknik pencarian data, pengolahan data sampai dengan analisisnya menurut Djunaidi Ghony (2013:15).

3.2. Subyek Penelitian

Sesuai dengan judul skripsi ini yaitu Tinjauan Tentang Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan, subyek dalam penelitian ini adalah perangkat yang berada di bidang pelayanan administrasi dengan menggunakan informan sebagai sumber untuk memperoleh data dalam melengkapi penulisan.

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang akan diteliti atau ada hubungannya dengan obyek yang akan di teliti. Data primer penulis peroleh dari narasumber atau informan dengan cara melakukan Tanya jawab atau wawancara secara langsung dan dipandu melalui pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang penulis teliti.

2. Data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Data sekunder, penulis memperoleh melalui sumber informan, melalui dokumen-dokumen, arsip, laporan hasil evaluasi yang ada di Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dalam penentu pemilihan informan dengan menggunakan teknik Proposive Sampling. Sebagai langkah pertama, penulis memilih informan yang terdiri dari;

1. Kepala Desa

2. Sekretaris Desa

3. Kasi Pelayanan

4. Kasi Pemerintahan

5. Ketua BPD

6. Tokoh Masyarakat yang pernah berurusan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Loa Janan Ulu (2 Orang)

7. Masyarakat yang pernah berurus Pelayanan Administrasi Kependudukan di kantor Desa Loa Janan Ulu (5 Orang)

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi

Peneliti melakukan pengamatan dan mengumpulkan data secara langsung tentang pelayanan publik di Kantor Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

2) Teknik Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan, dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

3) Dokumentasi

Dokumentasi bertujuan untuk mencari dan mengumpulkan data-data yang tertulis maupun yang tercatat dan berhubungan dengan penelitian, dalam kaitannya untuk melengkapi dan mendukung keterangan dan fakta-fakta yang ada hubungannya dengan kegiatan pelayanan publik di Desa Loa Janan Ulu.

3.4. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan dikutip (Moleong, 2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang di hadapi dalam penelitian ini.

Adapun yang menjadi fokus penelitian, berkaitan dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, menurut Prasuraman (2009:15) ada lima indikator yang harus diketahui tentang pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu :

1) Kehandalan (Reliability)

Kehandalan yaitu kemampuan pegawai mencakup konsisten kinerja dan kehandalan dalam pelayanan akurat dan tepat.

2) Ketanggapan (Responsiviness)

Ketanggapan yaitu keinginan dan kesiapan para pegawai dalam menyediakan pelayanan dengan tepat.

3) Kompetensi (Competence)

Kompetensi yaitu keahlian dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan.

4) Akses (Access)

Akses yaitu tingkat kemudahan, pelayanan yang mudah di akses oleh pengguna layanan masyarakat.

5) Komunikasi (Communication)

Komunikasi yaitu kemampuan menjelaskan dan menginformasikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan baik dan dapat dipahami dengan mudah.

Adapun beberapa faktor yang mempengeruhi kinerja pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Loa Janan Ulu terdiri dari :

1) Faktor Pendukunng

Faktor Pendukung adalah semua faktor yang sifatnya turut mendorong, menyokong, melancarkan, menunjang, membantu, mempercepat dan sebagainya terjadinya sesuatu.

2) Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah semua jenis faktor yang sifatnya menghambat (menjadikan lambat) atau bahkan menghilang dan menahan terjadinya sesuatu.

3.5. Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono mengutip Miles dan Huberman (2011: 337), analisis data kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Kegiatan dalam analisis data yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Setelah data-data hasil penelitian dikumpulkan, langkah selanjutnya untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

1) Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2) Penyajian Data

Setelah direduksi, selanjutnya adalah menyajikan data. Sekumpulan informasi disusun, kemudian dikelompokkan pada bagian atau sub bagian masing-masing data yang didapat dari lapangan.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas dan dapat dibuat kesimpulan.

**BAB IV. PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Desa Loa Janan Ulu terletak di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur. Sejarah terbentuknya Desa Loa Janan Ulu berawal pada zaman transisi setelah kemerdekaan antara tahun 1945 -1955, desa Loa Janan Ulu termasuk Daerah Kewedanaan Samarinda yang dipimpin oleh seorang Assisten Wedana.

Daerah kewedanaan Samarinda dan daerah kewedanaan Kutai batasnya yaitu di Sungai Loh Lai, yang sekarang berada di Kelurahan Harapan Baru, Kecamatan Loa Janan Ilir. Desa Loa Janan Ulu merupakan pemekaran dari Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Loa Janan Ilir yang dipimpin oleh seorang petinggi yang bernama Tulamak bin Ingkuk (Alm) pada tahun sekitar 1966.

1. Keadaan Geografi

Kecamatan Loa Janan merupakan sebuah Kecamatan yang terletak di wilayah Kebupaten Kutai Kartanegara dengan letak geografisnya 116º49' BT – 117º08' BT dan 0º34' LS – 0º45' LS dengan luas wilayah mencapai 644,2 km2. Secara administrative, kecamatan Loa Janan terbagi dalam 8 Desa dengan jumlah penduduk mencapai 43.689 jiwa (2010).

Desa Loa Janan Ulu merupakan salah satu wilayah yang termasuk dalam kawasan Kecamatan Loa Janan yang beralamat di Jl. Gerbang Dayaku RT. 12 Dusun Loa Ranten, Mempunyai Luas Wilayah 11.190 Ha dan memiliki 36 RT, 4 dusun dengan jumlah penduduk mencapai 14.291 jiwa pada tahun (2010).

Batas administrasi wilayah Desa Loa Janan Ulu yaitu :

a) Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Simpang Tiga Kota Madya Samarinda.

b) Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Loa Duri Ilir Kabupaten Kutai Kartanegara.

c) Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Tani Aman Kota Madya Samarinda.

d) Sebelah Barat berbatasan dengan Sungai Mahakam dan Kelurahan Loa Buah Kota Madya Samarinda.

2. Visi dan Misi

Visi adalah cara pandang jauh kedepan agar dapat eksis didunia pemerintahan. Visi juga gambaran tentang keadaan masa depan yang diinginkan. Dengan demikian Visi Desa Loa Janan Ulu adalah : “Melayani Masyarakat dengan Ikhlas, Amanah, Merakyat, Disiplin, dan Profesioanal demi terwujudnya Masyarakat yang sejahtera sehat aman, dan mandiri”.

Misi adalah pernyataan yang menetapkan tujuan pemerintah desa dan sasaran yang ingin di capai. Dalam misi ini pemerintah desa harus membawa pada suatu fokus yang mana misi tersebut harus menjelaskan dan menyebutkan kenapa pemerintah itu ada, apa yang dilakukannya dan bagaimana melakukannya. Adapun misi Pemerintah Desa Loa Janan Ulu adalah :

a) Mengoptimalkan kinerja perangkat desa secara maksimal sesuai tupoksi demi terpercayanya pelayanan yang lebih baik.

b) Melaksanakan koordinasi antar mitra kerja.

c) Meningkatkan sumber daya manusia dan manfaatkan sumberdaya alam untuk kesejahteraan masyarakat.

d) Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.

e) Meningkatkan kapasitas kelembagaan.

f) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan melibatkan secara langsung dalam berbagai kegiatan.

g) Melaksanakan kegiatan pembangunan yang jujur, transparansi berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan.

h) Meningkatkan peran serta pemuda dalam pembangunan yang jujur, transparansi berkualitas dan pemberdayaan perempuan.

i) Meningkatkan ekonomi masyarakat dibidang pertaniaan, usaha kecil menengah (UKM), kelompok wanita tani (KWT), dll.

j) Meningkatkan semangat gotong royong dan partisipasi masyarakat.

k) Pembinaan dan kerukunan umat beragam.

l) Meningkatkan keamanan wilayah.

3. Jumlah Pegawai kantor Desa Loa Janan Ulu

4.2. Hasil Penelitian

Pada Bab ini, peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian mengenai Tinjauan Tentang Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Karrtanegara.

Sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode penelitian kualitatif, sehingga data yang peneliti dapatkan lebih banyak berupa kata-kata dan tindakan yang peneliti peroleh melalui proses wawancara dan observasi di lapangan. Kata-kata dari hasil wawancara dan observasi dilapangan merupakan sumber utama dalam penelitian. Sumber dan data ini kemudian oleh peneliti dicatat dengan menggunakan catatan tertulis atau melalui alat perekam yang digunakan dalam penelitian.

Agar dapat lebih jelas serta menggambarkan secara jelas apa saja yang ada di lapangan maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada informen dalam hal ini adalah Kepala Desa Loa Janan Ulu selaku orang yang memiliki wewenang dalam mengawasi serta menyelesaikan masalah keluhan masyarakat agar dapat mempertahankan Kinerja Pegawai yang baik di Desa Loa Janan Ulu dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik. Selain itu untuk lebih melengkapai dan agar dapat menjelaskan lebih rinci lagi terkait dengan permasalahan apa saja yang ada di lapangan maka peneliti melakukan wawancara dengan informen lainnya di antaranya Sekretaris Desa dan Kasi Pelayanan sebagai administrasi langsung yang menangani keluhan masyarakat serta memberikan informasi kepada masyarakat yang berhubungan dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan oleh peneliti kepada Kepala Desa Loa Janan Ulu, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan, Ketua BPD, 2 Orang Tokoh Masyarakat, dan 7 Orang Masyarakat yang pernah melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan di kantor Desa Loa Janan Ulu saat ini, peneliti menggunakan Lima Indikator tentang pelayanan publik menurut Prasuraman (2009:15), yaitu Kehandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiviness), Kompetensi (Competence), Akses (Access), Komunikasi (Communication). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi kependudukan di kantor Desa Loa Janan Ulu.

1. Kehandalan (Reliability)

Dari hasil penelitian yang dilakukan, kehandalan yaitu kemampuan pegawai mencakup konsisten kerja dan kehandalan dalam pelayanan akurat dan tepat. Kehandalan mencakup kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan. Untuk mengukur Kehandalan tersebut peneliti melakukan wawancara dengan informan sebagai berikut :

“Bagaimana kehandalan atau kemampuan pegawai mencakup konsisten kinerja dan kehandalan dalam pelayanan administrasi kependudukan yang akurat dan tepat ?”

“Konsisten kerja yang diberikan pegawai layanan kepada warga disini sudah baik dan bisa di lihat dari cara mereka mengoprasikan alat bantu seperti laptop dan perangkat lainnya, contoh pada saat ada warga yang ingin mengurus keperluan pelayanan, mereka tanggap dalam merespon setiap warga yang ingin melakukan pembuatan surat-menyurat dan cepat dalam pembuatan surat/dokumen tersebut” (Kepala Desa (Supariyo), Wawancara : 09 Maret 2020).

Kasi Pemerintahan menyampaikan bahwa, yaitu:

“Ya Mas, konsisten kerja yang diberikan pegawai desa di sini sudah baik, dilihat dari cara pegawai melayani warga yang ingin mengurus pembuatan surat-menyurat” (Kasi Pemerintahan (Hendri Aretno) Wawancara : 09 Maret 2020).

Salah satu Tokoh Masyarakat menyampaikan bahwa, yaitu:

“Nggih aku lihat pegawai disini sudah baik Mas, karena pada waktu itu aku membuat surat Kehilangan, pegawainya tanggap dan tepat dalam membuatkan suratku” (Tokoh Masyarakat (Arbainsyah), Wawancara : 12 Maret 2020).

Hal serupa juga yang disampaikan oleh salah satu Warga :

“Ya Mas, pegawai baik untuk menyapa para warga yang melakukan pelayana kependudukan, aku melihat pegawai juga melakukan pekerjaan dengan cepat dan tepat” (Masyarakat (Ozi), Wawancara : 12 Maret 2020).

Dan diperjelas oleh salah satu warga lainnya:

“Cara pegawai disini merespon setiap warga yang ingin melakukan pelayanan kependudukan sudah sopan dan baik. Pada saat saya ingin membuat Surat SKCK” (Masyarakat (Ferry), Wawancara : 12 Maret 2020).

Dari hasil wawancara tersebut dapat di ketahui kehandalan dan kemampuan pegawai dalam mencakup konsisten kerja sudah terlaksana cukup baik sesuai dengan pengakuan dari informan dan di perjelas oleh Kasi Pelayanan Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan mengenai kemampuan dan kehandalan pegawai, yaitu :

“Selama ini dalam melakukan proses pelayanan kehandalan atau kemampuan pegawai disini sudah cukup handal dan untuk mengoprasikan alat bantu seperti laptop atau perangkat lainnya sudah hampir semua bisa, di tambah lagi biasanya pegawai disini saya liat cukup mahir untuk mempersingkat waktu dalam pembuatan surat-menyurat” (Kasi Pelayanan (Yussi), Wawancara : 09 Maret 2020).

2. Ketanggapan (Responsiviness)

Dari hasil penelitian yang di lakukan, ketanggapan yaitu keinginan dan kesiapan para pegawai dalam menyediakan pelayanan dengan tepat. Adapun cara pegawai untuk merespon berarti tanggap. Sikap respon ini di butuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan. Untuk mengukur Ketanggapan tersebut peneliti melakukan wawancara dengan informan sebagai berikut :

“Bagaimana Ketanggapan para pegawai dalam menyediakan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Loa Janan Ulu ?”

“Hi’ih unda lihat pegawai disini baik aja sopan dan santu, menyapa warga masyarakat yang handak ngurus surat-surat dan buhannya jua menakuni warga terkait hal apa yang handak warga itu butuhkan” (Tokoh Masyarakat (Abdul (Azis), Wawancara : 12 Maret 2020).

Warga lain pun juga mengungkapkan hal serupa, yaitu:

“Pelayanan di kantor Desa cukup baik Mas, saya pernah membuat KK (Kartu Keluarga), pegawainya langsung menanyakan keperluan saya dan memberi tahu saya tentang apa saja yang harus di lengkapi untuk membuat KK (Kartu Keluarga)” (Masyarakat (Ayu), Wawancara : 12 Maret 2020).

Demikian hasil wawancara diatas maka pihak Desa telah membenarkan uraian diatas seperti yang dikemukakan oleh Kasi Pelayanan Desa Loa Janan Ulu:

“Iya seperti yang saya lihat pelayanan yang di jalankan oleh pegawai telah terlaksana sesuai dengan SOP, cepat dan tepat dalam melayani pengguna layanan” (Kasi Pelayanan (Yussi), Wawancara : 09 Maret 2020).

Serta diperjelas lagi oleh Sekretaris Desa Loa Janan Ulu Kecamata Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ;

“Ketanggapan pegawai dalam menyediakan pelayanan administrasi kependudukan, cukup baik di liat dari cara merespon pegawai terhadap warga masyarakat yang ingin membuat surat-menyurat” (Sekretarsi Desa (Gunawan Wibisono), Wawancara : 09 Maret 2020).

3. Kompetensi (Competence)

Dari hasil penelitian yang dilakukan, kompetensi yaitu keahlian dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan. Kompetensi juga suatu kemampuan atau kecakapan yang di miliki seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas dibidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandingnya. Untuk mengukur Kompetensi tersebut peneliti melakukan wawancara dengan informan sebagai berikut :

“Bagaimana kompetensi yaitu keahlian dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat ?”

“Ya Mas, Saya melihat sudah cukup baik dari pengetahuan pegawai disini mengetahui apa aja yang diinginkan oleh warga masyarakat yang mau membuat surat-menyurat. Hal ini saya sampaikan karena pegawai di sini sudah mengetahui alur dari pada penngurusan semua surat menyurat” (Masyarakat (Syafruddinsyah), Wawancara : 12 Maret 2020).

Warga lain yang melakukan pelayanan kependudukan menngungkapkan hal yang serupa:

“Ya Mas, pegawai disini aku lihat mengerti dan paham dengan alur pembuatan surat-menyurat, contoh pada saat aku mau buat Surat Domisili” (Masyarakat (Ozi), Wawancara : 12 Maret 2020).

Dari hasil wawancara diatas maka pihak Desa telah membenarkan uraian diatas seperti yang di kemukakan oleh Masyarakat, yaitu:

“Ya, memang kami disini sudah paham alur pembuatan surat-menyurat karena pegawai disini harus mengerti dan paham jalurnya agar masyarakat tidak kebingungan setelah mengurus surat tersebut harus kemana lagi” (Kepala Desa (Supariyo), Wawancara : 09 Maret 2020).

Serta diperjelas oleh Kasi Pelayanan, yaitu:

“Ya Mas, Pegawai disini di wajibkan harus mengerti alur pembuatan surat karena hal itu yang harus di sampaikan oleh pegawai kepada masyarakat yang mau membuat surat-menyurat dan setiap satu bulan sekali kami khususnya pegawai yang berada di bidang pelayanan administrasi melakukan evaluasi terhadap kinerja kami, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami kepada masyarakat” (Kasi Pelayanan (Yussi), Wawancara : 09 Maret 2020).

**BAB V. PENUTUP**

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat

ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tinjauan Tentang Pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Loa Janan Ulu dapat dinilai dari lima Indikator yaitu Kehandalan, Ketanggapan, Kompetensi, Akses, dan Komunikasi.

a. Kehandalan Reliability kemampuan pegawai mencakup konsisten kinerja dan kehandalan dalam pelayanan administrasi kependudukan, keahlian sudah diterapkan namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sehingga berpengaruh terhadap proses pelayanan.

b. Ketanggapan Responsiviness merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan indikator ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator ketanggapan. Bahkan beberapa masyarakat mengaku sangat puas dan mengapresiasi ketanggapan pegawai dalam melakukan pelayanan.

c. Kompetensi (Competence) yaitu keahlian pegawai meliputi pengetahuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, sudah menjadi keawajiban pegawai memiliki keahlian kompetensi demi kenyamanan dalam pelayanan masyarakat. Berdasarkan wawancara kepada informan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai kantor Desa Loa Janan Ulu sudah sangat baik. Hal tersebut terlihat dari apresiasi yang diberikan oleh informan. Selain itu setiap bulannya pegawai melakukan evaluasi terkait pelayanan dikantor Desa, hal tersebut menggambarkan bahwa pegawai sangat memperhatikan kompetensi dari setiap pegawai.

d. Akses access yang diberikan pegawai kantor Desa Loa Janan Ulu sudah baik, karena masyarakat dimudahkan untuk mengakses informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan melalui informasi yang diberikan diberbagai tempat. Selain itu posisi kantor Desa Loa Janan Ulu yang berada di pinggir jalan protokol memudahkan setiap masyarakat yang ingin melakukan pelayan administrasi kependudukan.

e. Komunikasi Communication yang diberikan oleh Desa kepada masyarakat dinilai sudah baik, hal tersebut terlihat dari respon informan yang menyatakan komunikasi yang dilakukan memuaskan. Bahkan salah satu informan mengatakan bahwa para pegawai memberikan informasi yang jelas sampai masyarakat paham.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah masih kurangnya unit cadangan sarana pendukunng pelayanan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap satu bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Kantor Desa Loa Janan Ulu sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti cadangan printer sebagai inisiatif apabila terjadi kendala pada saat proses pembuatan surat-menyurat dan menjadikan pekerjaan lebih optimal dari segi ketepatan waktu.

2. Kantor Desa Loa Janan Ulu perlu memiliki cara lain sebagai penyelesain masalah dalam hal arus pendek listrik, cara yang bisa digunakan dan lebih terjangkau dalam biaya pemakaian, contoh kantor desa memiliki alat pembantu listrik seperti persediaan jenset yang memadai sehingga pada waktu listrik padam maka pihak kantor tidak perlu menunggu lama listrik dari PLN menyala, hal ini hanya contoh sebagian kecil dari yang bisa di lakukan oleh pegawai kantor Desa Loa Janan Ulu.

3. Kantor Desa Loa Janan Ulu di rasa perlu untuk melakukan pelatihan peningkatan kemampuan sumber daya manusia dengan harapan dapat meningkatkan pelayanan serta kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat.

4. Koordinasi atau semacam evaluasi yang biasanya dilakukan 1 bulan sekali sebaiknya dilakukan berkala dengan intensitas yang lebih sering. Hal tersebut bertujun untuk meningkatkan kekompakan pegawai dalam memberikan pelayanan kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsini. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta

Djunaidi Ghony dan Fauzan Almansyur, Metodologi Penelitian Kualitatif,(Jogjakarta:Ar-Ruzz Media,2013),hlm. 25

Dwiyanto, Agus, dkk. 2012. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Yogyakarta: Gajah Mada University PressHardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan

Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media

Istianto. Bambang. 2011. Manajemen Pemerintahan dalam Persepektif

Pelayanan Publik. Jakarta: Mitra Wacana Media

Kaswan. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing

Organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu

Marbun. 2010. Otonomi Daerah 19945-2010 Proses & Realita. Jakarta: Pustaka

Sinar Harapan

Moleong, Lexy. 2007. Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT

Remaja Rosdakarya Offiset

¬¬\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2010. Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT

Remaja Rosdakarya Offiset

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2011. Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT

Remaja Rosdakarya Offiset

Mustofa, Delly. 2013. Birokrasi Pemerintahan. Bandung: Alfaberta

Mustofa, Bisri. 2008. Kamus Kependudukan. Yogyakarta: Panji Pustaka

Nasir, M, Ph.D. (2014). Metode Penelitian. Cet 10. Ghalia Indonesia 2014.

ISBN:978-979-450-173-5

Ndraha, Taliziduhu. 2003. Keybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru). Jakarta:

Rineka Cipta

Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT

Rineka Cipta

Rahmayanti, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu

Rachman, Maman. 2011. 5 Pendekatan Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Mixed

PTK, R&D. Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015. 5 Pendekatan Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Mixed

PTK, R&D. Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama

Rivai, Vieithzal. 2003. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Jakarta: PT

Rajagrafindo Persada

Said. Mas’ud. 2007. Birokrasi di Negara Birokratis. Malang: Umm Press

Sedarmayanti. 2012. Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik). Bandung:

Mandar Maju

Sinambela, Poltak. 2012. Kinerja pegawai teori pengukuran dan implikasi.

Yogyakarta: Graha Ilmu

Sudarmanto. 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM.

Sugiyono,2014. Memahami Penelitian Kualitatif. CV Alafabeta. Bandung

Yogyakarta :Pustaka Pelajar

Supraktikno, dkk. 2006. Manajemen Kinerja Untuk Menciptakan Keunggulan

Bersaing. Yogyakarta: Graha Ilmu

Widodo, Eko. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Widodo, Joko. 2010. Good Governance. Surabaya: Insan Cendikia

Wirawan. 2009. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan

Penelitian. Jakarta: Salemba Empat

Jurnal :

Adventus. 2015. Kinerja Organisasi Pemerintah Desa dalam Pelayanan

Administrasi Kependudukan Di Desa Pakumbang Kecamatan

Sompak Kabupaten Landak. Publik, Jurnal S-1Administrasi Negara, Vol 3. Nomor 4

Brahmana, dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk

Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran

Happy Garden Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No.

1, (2014) 1-9

Junaidi. 2015. Implementasi Electronic Government Untuk Penyelenggaraan

Pelayanan Administrasi Kependudukan. ISSN 2088-7469 (Paper)

ISSN 2407-6864 (Online) Vol. 5, No. 1

Suryadi. Dkk. 2015. Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam

Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru

Kalimantan Selatan. ISSN. 2442-6962 Vol. 4, No. 3

Perundang-Undangan

UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah , dalam Ketentuan Umum

Pasal 1, dan pasal 93-111

Keputusan Menteri Pendayagunan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun

1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan

Jabatan Pegawai Negeri Sipil

Keputusan Metenteri Pendayagunaan Apratur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menpan Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan

Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

1. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana Kehandalan atau kemampuan pegawai mencakup konsisten kinerja dan kehandalan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan yang akurat dan tepat ?

2. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana Daya Tanggap atau keinginan dan kesiapan para pegawai dalam menyediakan Pelayanan Administrasi Kependudukan ?

3. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana Kompetensi yaitu keahlian dan pengetahuan pegawai dalam memberika Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat

4. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana Akses yaitu tingkat kemudahan, pelayanan Kependudukan yang di sampaikan kepada masyarakat ?

5. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana Komunikasi kemampuan pegawai menjelaskan dan menginformasikan Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat dengan baik dan dapat di pahami dengan mudah ?

6. Menurut Bapak/Ibu sebutkan apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat Administrasi Kependudukan di Desa Loa Janan Ulu ?