

Almuzavar. H.F, Radjikan, Hartono. S (2023). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tanjung Perak. *Prediksi Vol. 22(2)*. 127-136

Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tanjung Perak

Haris Fauzan Almuzavar^{1*}, Radjikan², Supri Hartono³

^{1,2,3}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: : ¹harisfauzan1927@gmail.com, ²radjikan@untag-sby.ac.id, ³suprihartono@untag-sby.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

12 Mei 2023

Received in revised form:

25 Mei 2023

Accepted:

20 Juni 2023

Keyword:

Performance, Service, Ward.

Kata Kunci:

Kinerja, Pelayanan,
Kelurahan.

ABSTRACT

This researcher aims to determine the performance of employees in population administration services and obtain internal and external factors of Tanjung Perak Village performance. The research method used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques are carried out by conducting interviews, observation and also documentation. The object of this research is the Tanjung Perak Village Apparatus, Cantian Customs District, Surabaya City. East Java. The theory in this study is the theory of performance which uses five indicators, namely: Quality, Quantity, cooperation, initiative, responsibility. Researchers collected data using five informants, namely: Tanjung Perak Urban Village Head, Head of Government Section and three Tanjung Perak Village Community members. From the results of this analysis the performance of village officials in the field of population administration in the Tanjung Perak Village has provided services to the community that have been running smoothly. However, obstacles arose from the community as well as from village officials, namely the applicant did not complete the requirements to take care of population administration, and there were employees who could not operate computers to input population administration services.

ABSTRAK

Peneliti ini bertujuan mengetahui kinerja pegawai pada pelayanan administrasi kependudukan dan memperoleh faktor internal dan eksternal kinerja Kelurahan Tanjung Perak. Metode penelitian yang penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Aparatur Kelurahan Tanjung Perak, Kecamatan Pabean Cantian, Kota Surabaya. Jawa Timur. Teori pada penelitian ini yaitu teori kinerja yang menggunakan lima indikator yaitu: Kualitas, Kuantitas, kerja sama, inisiatif, tanggung jawab. Peneliti mengumpulkan data menggunakan lima informan yaitu : Lurah Tanjung Perak, Kasie Pemerintahan dan tiga orang Masyarakat Kelurahan Tanjung Perak. Dari hasil analisis ini kinerja pegawai kelurahan pada bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Perak telah memberikan pelayanan kepada masyarakat telah berjalan dengan lancar. Tetapi muncul kendala dari masyarakat maupun dari pegawai kelurahan ialah pemohon tidak melengkapi persyaratan untuk mengurus administrasi kependudukan, serta adanya pegawai yang tidak bisa mengoperasikan komputer untuk menginput pelayanan administrasi kependudukan.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

* Corresponding author: harisfauzan1927@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memainkan peran berguna dalam penerapan birokrasi bersama dengan tugas pengaturan, pembangunan serta pemberdayaan banyak lembaga pemerintah yang kerap mengalami permasalahan dalam kinerja aparatur sipil, sebab kasus yang dialami berkaitan dengan fasilitas serta prasarana yang amat pengaruhi kinerja aparatur sipil negeri serta pula minimnya pegawai di lembaga dan terhambatnya penyelesaian pekerjaan serta permasalahan ketertiban pegawai. Efisiensi sangat berarti untuk sesuatu organisasi buat menggapai tujuannya. Dalam konteks pengembangan sumber energi manusia, kinerja pegawai organisasi dituntut buat menggapai keberhasilan pegawai itu sendiri serta industri. Prestasi merupakan hasil yang dicapai oleh orang secara totalitas dalam waktu tertentu, ataupun tingkatan keberhasilan dalam melaksanakan sesuatu tugas dibanding dengan standar kerja, tujuan ataupun kriteria yang sudah diresmikan serta disepakati. ialah guna dari motivasi serta keahlian buat menuntaskan sesuatu tugas, tugas, ataupun pekerjaan. Kemauan serta keahlian orang tidak cukup efisien untuk melaksanakan suatu tanpa uraian yang jelas tentang apa serta gimana melaksanakannya.

Penilaian adalah proses menentukan nilai. Oleh karena itu, penilaian merupakan bagian dari setiap analisis keputusan publik. Kinerja organisasi yang baik berdampak kuat pada pelayanan publik dimana kepuasan masyarakat menjadi perhatian utama. Kepuasan dipahami sebagai tanda atau peringkat antara kinerja penyedia layanan dan harapan pelanggan. Layanan yang buruk mengarah pada citra agensi yang buruk, yang diberitahukan oleh orang-orang yang tidak puas kepada rekan mereka. Sebaliknya, kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai baik merupakan nilai plus bagi instansi tersebut. Dalam perihal ini, warga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Kemajuan organisasi sangat ditetapkan oleh metode pegawai melaksanakan tugasnya, sehingga berbanding lurus dengan efisiensi lembaga. Pada prinsipnya tiap organisasi mengharapkan karyawannya sanggup melakukan tugasnya secara efisien, efektif, produktif serta handal. Tujuannya supaya organisasi mempunyai sumber daya manusia yang bermutu serta sekalian mempunyai daya saing yang besar.

Tujuan pemberian pelayanan pengelolaan kependudukan ini sejalan denganamangn Undang-Undang Administrasi Kependudukan Nomor. 24 Tahun 2013, yang mengatakan kalau tujuan penyelenggaraan kependudukan merupakan buat menyelenggarakan penyelenggaraan kependudukan lewat pembuatan basis informasi kependudukan nasional serta keakuratan dan kebenaran dokumen kependudukan yang diterbitkan. Untuk melaksanakan sebagai suatu sistem penyelenggaraan kependudukan dimaksudkan untuk menjamin terselenggaranya hak administratif penduduk dalam pelayanan publik melalui peran aktif pemerintah dan menjamin perlakuan yang tidak diskriminatif dalam penerbitan dokumen kependudukan. Realitas pelayanan publik dalam beberapa tahun terakhir masih menjadi keluhan masyarakat. Menurut pemerintah kota, pelayanan pemerintah masih kurang memuaskan. Tujuan utama dewan adalah kepuasan publik. Adapun keluhan masyarakat yang sering terdengar tentang pelayanan adalah pelayanan yang berbelit-belit, kekasaran petugas pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan masih bisa dibilang kecil dan jauh dari harapan kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Metode yang dipakai penelitian ini yaitu jenis deskriptif Kualitatif dengan subyek penelitian yaitu : 1) Data primer Informan yaitu Lurah Tanjung Perak, Kasi Pemerintahan Kelurahan Tanjung Perak, Masyarakat Kelurahan Tanjung Perak 2) Data sekunder berfungsi sebagai

pendukung data primer yang berupa bukti dokumentasi, catatan, maupun jurnal. Teknik Pengumpulan Data Sumber pengumpulan data ialah dari Observasi, Wawancara dan juga Dokumentasi Teknik Analisis Data Metode atau teknik pengolahan data kualitatif dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu di antaranya ada reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Instansi pemerintah yaitu mengetahui gambaran tingkat pencapaian sasaran maupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjelasan dari visi dan juga misi dan strategi instansi pemerintah yang menyatakan suatu keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang sudah ditetapkan. Kinerja pegawai merupakan bagian dari instansi pemerintah wajib berperan aktif dalam melaksanakan tugas dan kinerjanya pada bidang pelayanan publik kepada masyarakat. Kinerja pegawai yang baik dan cepat pada saat pelayanan publik wajib diterapkan, karena kinerja itu dapat diukur dengan kemampuan pegawai dalam melakukan Tugas. Oleh sebab itu, agar melihat ketepatan kemampuan dan juga pencapaian oleh pegawai dalam menyelesaikan tugasnya, Oleh karena itu harus diperlukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja yaitu suatu tahap pengukuran terhadap suatu tingkat penyelesaian Tugas yang dilaksanakan oleh pegawai dalam waktu yang telah ditentukan dengan menggunakan kebijakan yang Spesifikasi Tugas yang sudah diberikan. Terdapat aspek sangat berpengaruh didalam pengukuran kinerja yang diukur dan dilihat terdiri dari 5 (lima) Indikator menurut Teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010) dan Robbins (1996) sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik diterapkan dengan membandingkan pendapat para pemohon terhadap pelayanan yang sesuai baik dan sesuai dengan timeline, jika didalam proses pelayanan yang telah didapatkan oleh pemohon sabanding dengan harapan dan juga harapan mereka sehingga pelayanan tersebut telah dikatakan sudah memuaskan. Hal tersebut disampaikan oleh Yayuk Sri Wahyuni, SE selaku Lurah Tanjung Perak mengatakan bahwa:

"Kalau ditanya soal kualitas pekerjaan pegawai saya dikelurahan tanjung perak sudah bagus, Cuma masih perlu adanya peningkatan, seperti kedisiplinannya pegawai disini, salah satunya kita utamakan sumber daya manusianya dari kedisiplinan dan integritasnya dalam menyelesaikan pekerjaan."

Hal yang juga sama disampaikan oleh Kasi Pemerintahan Kelurahan Tanjung Perak, Suekendo Dijahono, SE yang menyatakan bahwa:

"Di kelurahan Tanjung perak, kualitas kerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan adminduk sering mengalami permasalahan di sebabkan kualitas pegawai dan ketersediaan peralatan penunjang pekerjaan, dan juga tentang kualitas kerja Aparatur Sipil Negara dalam mengerjakan pekerjaan sesuai dengan kesesuaian layanan oleh pegawai berdasarkan pedoman yang berlaku."

Sedangkan menurut Risal masyarakat pemohon pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Perak, menyatakan:

"Kalau soal kualitas pelayanan mengurus permohonan adminduk biasa cepat dilayani karena jam setengah 8 pagi sudah buka jadi tidak lama menunggu."

Dan menurut Efendi masyarakat pemohon pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Perak, Menyatakan:

"Saya rasa para pegawai sudah sangat baik dalam hal kualitas dalam melayani karena para pegawai bisa dengan cepat memberikan solusi kepada masyarakat ketika ada masalah."

Hal tersebut selaras dengan informan Suparmo yang mengatakan bahwa:

"Para pegawai saya ras sudah melakukan dengan cepat karna saat kita melakukan pengurusan mereka langsung proses data kami hingga proses penyelesaian tanpa menunda-nunda."

Dari hasil temuan peneliti menyimpulkan jika kualitas pelayanan yang sudah dijalankan Aparatur kelurahan pada saat pengerjaan sudah cukup baik dirasakan oleh pemohon. Pada Hal tersebut dilihat dari respon positif masyarakat yang menyatakan jika pelayanan yang sudah dilaksanakan oleh pegawai Kelurahan Tanjung Perak sudah sesuai dengan yang mereka inginkan. Jika terjadi kekeliruan pada pengetikan terhadap surat pelayanan yang dibutuhkan dari pemohon pegawai segera merevisi dengan membuatnya surat yang baru sehingga layanan Adminduk yang jadi kepada masyarakat telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Kuantitas Pelayanan

Kuantitas ialah pekerjaan yang dilakukan pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan kepadav\masyarakat. Hal tersebut disampaikan oleh Yayuk Sri Wahyuni, SE Lurah Tanjung Perak mengatakan bahwa:

"Kalau ditanya sudah sesuai apa tidaknya, kita semua sudah kita coba sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sesuai jabatannya, dan wewenangnya masing- masing kemudian kita coba upayakan kalau dari staf juga mengerjakan hal- hal yang spesifik sehingga jelas apa yang dikerjakan. Selain itu pekerjaan dilaksanakan seefektif mungkin. Juga pembagian beban kerja juga sudah merata kepada seluruh staf. Jadi sudah sesuai dengan beban kerjanya masing- masing. Dan kalau mengenai bobot kerjanya sudah dikerjakan semua."

Hal yang juga sama disampaikan oleh Suekendro Dijahono, SE Kasi Pemerintahan Kelurahan Tanjung Perak, yang menyatakan bahwa:

"Kuantitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan adminduk Pada kelurahan Tanjung perak yang mengarah pada jumlah waktu kerja sudah sesuai standar waktu kerja dan terkait 1 atau 2 pegawai yang keluar setelah mengisi absen dikarenakan ada urusan kerja maupun ada urusan pribadi yang mendesak atau mengharuskan untuk izin keluar."

Sedangkan menurut Risal masyarakat pemohon pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Perak, Menyatakan:

"Menurut saya sudah cukup, karena kuantitas pegawai dalam melakukan pelayanan adminduk sudah sampai di balai sehingga masyarakat yg kerja bisa mengurus di balai rw."

Dan menurut Efendi masyarakat pemohon pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Perak, Menyatakan:

" Mengenai proses kuantitas layanan administrasi kependudukan pegawai kadang mengalami kinerja yang cukup lama kadang tidak. Tergantung persyaratan dan pengurusannya. Untuk melihat kinerja pegawai lambat atau cepat itu tergantung pada individu bahkan kelengkapan fasilitas yang memenuhi."

Hal tersebut selaras dengan informan Suparmo yang mengatakan bahwa:

"Saya sering mengamati kuantitas kinerja pegawai kelurahan mereka sangat konsisten dengan tugas dan tanggung jawab mereka masing-masing. Khususnya di Kelurahan Tanjung Perak pegawai dan staf mereka tidak ada dualisme dalam pekerjaan mereka, maka mereka fokus pada satu pekerjaan saja. Proses administrasi pegawai di kantor kelurahan tentu tidak mengalami kinerja yang lama atau cepat, tetapi tergantung saja pada situasi dan kondisinya."

Berdasarkan hasil penelitian wawancara tersebut maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kuantitas pelayanan Kelurahan Tanjung Perak menunjukkan kategori baik. Dimana Aparatur Sipil Negara Kelurahan Tanjung Perak telah mengerjakan permintaan masyarakat terkait pelayanan yang dibutuhkan oleh pemohon dengan sigap.

Kerjasama

Kerjasama Pegawai dalam Pelayanan Pada Kelurahan Tanjung Perak, maka peneliti melakukan wawancara kepada Yayuk Sri Wahyuni, SE Lurah Tanjung Perak mengatakan bahwa:

"Kerjasama pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan kelurahan Tanjung perak dalam melakukan tugas pelayanan kepada publik atau masyarakat yang terdiri dari Seksi Pemerintahan Dan Pelayanan Publik, Seksi Kesejahteraan Rakyat Dan Perekonomian, Seksi Ketentraman, Ketertiban, Dan Pembangunan pastinya saling bekerjasama dan berkoordinasi dalam menyelesaikan permasalahan maupun suatu tugas yang terkait pelayanan kepada masyarakat."

Hal yang serupa disampaikan oleh Suekendo Dijahono, SE Kasi Pemerintahan Kelurahan Tanjung Perak:

"Kerjasama Pegawai Dalam Pelayanan kelurahan Tanjung perak merupakan hal penting bagi satu sama lain, antara Sub Bagian atau sesama pegawai memiliki kerjasama yang bagus dalam pelayanan kepada masyarakat seperti mengerjakan tugas bersama-sama berkoordinasi dalam pelayanan kepada masyarakat."

Hal yang sama disampaikan oleh Risal, masyarakat Kelurahan Tanjung Perak:

"Menurut saya dalam hal kerjasama antar pegawai di kelurahan Tanjung perak sudah baik karena pegawai sudah ramah dalam melayani masyarakat walaupun bukan dari tupoksinya."

Dan menurut Efendi masyarakat pemohon pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Perak, Menyatakan:

"Kerjasama dan respon para pegawai kepada masyarakat saya rasa sudah sangat baik karena saat kami mau melakukan pengurusan para pegawai langsung menayakan kepada kami dan megarahkan kami apa saja yang perlu di siapkan dan bagaimana caranya dalam melakukan proses pengurusan."

Hal tersebut selaras dengan informan Suparmo yang mengatakan bahwa:

"Menurut saya mas kalau kerjasama pegawai dalam hal pelayanan administrasi kependudukan cukup baik akan tetapi kalau bisa ditingkatkan lagi agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang prima."

Bersumber dari hasil wawancara dan juga observasi diatas peneliti mendapatkan data bahwa Kerjasama antar Pegawai di Kelurahan Tanjung Perak sudah berjalan dengan lancar antara SUB Bagian telah menjalin koordinasi dalam Pelayanan terhadap pemohon dapat dilihat dari Rencana Kerja yang sudah dirancang sesama antara Sub Bagian telah sesuai keterangan dari Informan yang juga dimana dalam pembuatan Renja antar Sub Bagian maupun antar Pegawai harus berkoordinasi atau bekerjasama. Kerjasama Pegawai Dalam Pelayanan Pada Kelurahan Tanjung Perak telah dilakukan dengan baik.

Inisiatif

Inisiatif ialah sikap seseorang peka dalam hal permasalahan tugas berguna untuk membantu dan menyelesaikan tugas yang muncul pada pelayanan masyarakat. Hal tersebut disampaikan oleh Yayuk Sri Wahyuni, SE, Lurah Tanjung Perak mengatakan bahwa:

" Menurut saya Aparatur Sipil Negara disini dalam memberikan pelayanan adminduk di Kelurahan Tanjung Perak yaitu sudah mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas - tugas dan tanggung jawab tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan di Kelurahan Tanjung Perak."

Hal yang serupa disampaikan oleh Suekendo Dijahono, SE, Kasi Pemerintahan Kelurahan Tanjung Perak:

"Inisiatif pegawai dalam pelayanan adminduk di Kelurahan Tanjung Perak sangat diperlukan sekali karena harus berpikir kooperatif dan berinisiatif dalam melaksanakan setiap pekerjaan dan in"

Hal yang sama disampaikan oleh Risal, masyarakat Kelurahan Tanjung Perak:

"Menurut saya pribadi ya mas, pegawai Kelurahan Tanjung perak dalam memberikan pelayanan itu sudah berinisiatif sekali karena dalam mengajukan permohonan ada berkas yang kurang lengkap itu cukup disuruh mengirim lewat WA aja sehingga tidak perlu ke kelurahan lagi."

Dan menurut Efendi masyarakat pemohon pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Perak, Menyatakan:

" Menurut saya kalau ditanya soal inisiatif layanan pegawai di Kelurahan Tanjung perak ini sudah cukup baik, akan tetapi sering pegawai mengalami keteledoran seperti lupa menghubungi masyarakat kalau ada permohonan yang ditolak."

Hal tersebut selaras dengan informan Suparmo yang mengatakan bahwa:

"Kalau menurut saya sendiri ya mas inisiatif pegawai Kelurahan Tanjung perak dalam hal pelayanan administrasi kependudukan sendiri itu bisa dibilang cukup baik"

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka inisiatif pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Tanjung Perak sudah berjalan dengan baik sebagai mestinya sesuai dengan keterangan.

Tanggung Jawab

Tanggung Jawab ialah suatu komitmen yang harus diterapkan pada setiap pegawai terkhusus seluruh pegawai Kelurahan Tanjung Perak. Tanggung jawab pegawai Negara Kelurahan Tanjung Perak dapat dinilai dari tanggung jawabnya terhadap tugas dan juga pokok setiap pegawai. Tanggung jawab merupakan pertanggungjawaban Lurah serta Aparatur Sipil Negara Kelurahan Tanjung Perak atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan sesuai hasil pelayanan yang diinginkan oleh pemohon. Tanggung jawab wajib dilakukan dalam memberikan pelayanan karena termasuk di dalam professional. Sikap Tanggung Jawab Kelurahan Tanjung Perak dapat diamati didalam proses pelayanan karena setiap kebutuhan pemohon dan juga persoalan yang muncul harus diselesaikan baik agar pemohon dapat mempercayai atas pelayanan yang diberikan. Hal itu disampaikan oleh Yayuk Sri Wahyuni, SE, Lurah Tanjung Perak mengatakan bahwa:

"Tanggung jawab pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Tanjung Perak sudah baik karena telah menjalankan tugasnya."

Hal yang serupa disampaikan oleh Suekendo Dijahono, SE, Kasi Pemerintahan Kelurahan Tanjung Perak:

"Tanggung jawab pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Tanjung Perak baik berdasarkan pekerjaan yang telah dikerjakan dan berdasarkan tugas masing-masing dalam pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat dikatakan bahwa tanggung jawab pegawai pada kelurahan begitu baik, hal tersebut dapat dilihat dari tugas yang sudah dikerjakan masing-masing Sub Bagian."

Hal yang sama disampaikan oleh Risal, masyarakat Kelurahan Tanjung Perak:

"Menurut saya tanggung jawab dari pegawai kelurahan kurang begitu baik dikarenakan ada permohonan yang ditolak oleh server tidak langsung dikasih tau dan harus menunggu seminggu lagi."

Dan menurut Efendi masyarakat pemohon pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Perak, menyatakan:

"Kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Perak dapat dikatakan baik dan sudah maksimal. Pegawai Kelurahan Tanjung Pera atasan sampai bawahan sudah memberikan tanggung jawab penuh kepada masyarakat untuk menjalankan tugas di Kelurahan Tanjung Perak dan mereka sudah menunjukkan tanggung jawabnya dengan maksimal, hal ini dilihat dari proses pemberian pelayanan kepada masyarakat."

Hal tersebut selaras dengan informan Suparmo yang mengatakan bahwa:

"Berbicara mengenai tanggung jawab pegawai kelurahan dalam hal pelayanan, maka hal ini sangat penting untuk menjaga kenyamanan di lingkungan tersebut. Jadi, terkait tanggung jawab pegawai terkhusus di Kantor Kelurahan Tanjung

perak disini sangat konsisten dan bertanggung jawab dalam hal pengurusan berkas.”

Menurut hasil wawancara tersebut maka disimpulkan bahwa Aparatur Kelurahan Tanjung Perak telah menjalankan sikap bertanggung jawab dalam baik dan cukup, menjalankan tugasnya untuk menghasilkan pelayanan kepada pemohon hal tersebut bisa dilihat dari adanya pekerjaan hingga sampai dilalaikan. Berdasarkan dari penelitian yang dilaksanakan, tanggung jawab pada pegawai sudah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan, para pegawai menerapkan tugasnya berdasarkan tugas dan pokok yang sudah berlaku.

Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dalam menjalankan kinerjanya maupun melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, ada beberapa faktor yang menjadikan penghambat oleh pegawai terutama di pelayanan administrasi kependudukan, Salah satunya yaitu faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Tanjung Perak Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya, dapat dihasilkan menjadi 2 item , ialah sebagai berikut :

Faktor Internal

Berdasarkan dari data observasi dan wawancara diperoleh faktor internal yang menjadikan hambatan pada proses kinerja pegawai di dalam administrasi kependudukan adalah:

1. Sarana dan prasarana yang kurang memfasilitasi, pada hal ini pegawai membutuhkan beberapa unit computer karena fasilitas yang ada dimiliki di Kantor Kelurahan Tanjung Perak yaitu memiliki 4 Unit komputer.
2. Adanya OS yang belum lancar mengoperasikan komputer, pada hal itu jenjang pendidikan berpengaruh besar terhadap kemampuan pegawai, karena sebagian dari pegawai di kantor Kelurahan Tanjung Perak berlatar belakang pendidikan hingga ke jenjang sarjana cenderung lancar mengoperasikan komputer, sebaliknya dari lulusan pendidikan hanya sampai lanjutan tingkat atas, hanya sebagian lancar dalam mengoperasikan komputer.
3. Masih adanya pegawai yang tidak menjalankan kedisiplin waktu, Pada hal tersebut sering datang tidak tepat waktu alasannya untuk kepentingan individu, dengan kepadatan dan juga kemacetan di pagi hari menimbulkan masih adanya yang telat hadir dengan alasan menyelesaikan berbagai kepentingan lainnya di luar urusan kantor terutama yang menyangkut urusan individu.

Faktor Eksternal

Berdasarkan dari hasil wawancara dan penelitian, faktor eksternal yang menjadi hambatan dalam peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah:

1. Pemohon belum melengkapi berkasnya, pada hal tersebut terkadang pemohon yang datang membawa surat pengantar ke Kantor Kelurahan tanpa membawa syarat untuk pengurusan lainnya. Hal itu mengakibatkan pemohon mengambil lagi syarat yang belum terpenuhi.
2. Pemohon sering berperilaku kurang sabar saat antri , masih adanya masyarakat ketika melakukan pengurusan menginginkan datanya cepat diinput bahkan menawarkan biaya yang lebih tinggi asalkan data yang diinginkan cepat selesai dan tidak menunggu dalam waktu yang lama.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Setelah peneliti memaparkan seluruh kajian penelitian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara yang dapat disimpulkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Tanjung Perak dalam memberikan pelayanan publik cukup baik. Hal ini didasarkan pada penelitian yang dilakukan di lapangan, dan melalui analisis 5 indikator yang digunakan peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Kuantitas Pegawai: Kinerja pegawai dalam hal kuantitas pelayanan di Kelurahan Tanjung Perak ini sudah cukup baik, dikarenakan dalam penyelesaian tugas sesuai dengan standart waktu yang diberikan yaitu maksimal 7 Hari.
2. Kualitas Pelayanan: Selama ini dari kualitas pelayanan yang diberikan Aparatur Sipil Negara (ASN) cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari respon positif masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) Tanjung Perak sesuai dengan harapan mereka. Jika ada kesalahan ketik pada dokumen layanan, pegawai segera memperbaikinya dengan mengajukan permohonan baru.
3. Kerjasama: Kerjasama antar Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Tanjung Perak terjalin dengan baik antar divisi dan memang pelayanan kepada masyarakat terkoordinir terlihat dari rencana kerja bersama antar divisi. Kerjasama antar Aparatur Sipil Negara (ASN) Tanjung Perak berjalan dengan baik karena mereka bekerja sama dan berkoordinasi untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Inisiatif: Kinerja pegawai dalam hal inisiatif yang dimiliki setiap individu di Kelurahan Tanjung Perak ini sudah baik, dikarenakan dalam pemberian tugas mereka sudah tau tugas masing masing, serta kerjasama dalam organisasi juga sudah baik dalam hal melayani masyarakat.
5. Tanggung jawab: Aparatur Sipil Negara (ASN) Tanjung Perak cukup bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk melayani masyarakat, hal ini terlihat dari pekerjaan yang dilakukan. Melalui penelitian yang dilakukan maka tanggung jawab Aparatur Sipil Negara (ASN) sudah berjalan sebagaimana mestinya, Aparatur Sipil Negara (ASN) melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing.

Saran

1. Kualitas pelayanan publik harus terus kita tingkatkan, karena masyarakat menilai instansi tersebut berhasil apabila pelayanan yang diberikan memuaskan.
2. Bimbingan teknis khususnya pengarahan, penyuluhan, dan pelatihan IT sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas Aparatur Sipil Negara (ASN) yang melayani masyarakat dalam berbagai kapasitas.
3. Perlu adanya penambahan tenaga kerja untuk administrasi kependudukan karena pegawai pada Kelurahan Tanjung Perak kurang dalam pelayanan yaitu ada 3 pegawai Kesejahteraan Masyarakat yang merangkap kerjanya dengan bidang pelayanan Administrasi Kependudukan.
4. Penambahan sarana dan prasarana yaitu penambahan 2 Komputer agar pelayanan Administrasi Kependudukan masyarakat tidak antri lama dalam mengurus berkas, dibuatkan Nomer antrian agar masyarakat tidak menumpuk didalam ruangan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, diana. 2021. "Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance Di Kantor Kelurahan Pa'bundukang Kecamatan Polongbangkeng Selatan Kabupaten Takalar."
- Cookson, Maria Dimova, and Peter M.R. Stirk. 2017. "Hubungan Baik Antara Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Konsumen Pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi." *Davis dalam Mangkunegara (2017:67): 8–29.*
- Hartono, Asep Rudi, and Maya Setiawardani. 2017. "Pengaruh Evaluasi Kinerja Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan." *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi 3(1): 73.*
- Manajemen, Jurnal. 2022. "Jurnal Manajemen, Organisasi, Dan Bisnis." 2(1): 55–62. Nursam, Nasrullah. 2017. "Manajemen Kinerja." *Kelola: Journal of Islamic Education Management 2(2): 167–75.*
- Suhartato Abdul Majid dan Eko Probo D. Warpani. 2009. Rajawali Pers.
- Yayat, Rukayat. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) (2): 56–65.* <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>.