

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat pada Bidang Pembuatan Akta Kelahiran di Desa Cijambu Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat

Mia Robiatu Janah¹Sylva Sagita²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, Indonesia^{1,2}

Email: mia10120480@digitechuniversity.ac.id¹

Abstrak

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi dan menganalisis secara mendalam analisis kinerja pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat dalam proses pembuatan akte kelahiran di Desa Cijambu, Kecamatan Cipongkor, Kabupaten Bandung Barat. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait, termasuk pegawai pemerintah, pemohon akte kelahiran, dan tokoh masyarakat setempat. Analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami dinamika interaksi antara pegawai dan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan akte kelahiran di Desa Cijambu.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai

Abstract

This research adopts a qualitative approach to explore and analyze in depth the analysis of employee performance in service to the community in the process of making birth certificates in Cijambu Village, Cipongkor District, West Bandung Regency. Data is collected through in-depth interviews with various related parties, including government employees, birth certificate applicants, and local community leaders. The analysis is carried out using a descriptive qualitative approach to understand the dynamics of the interaction between employees and the community as well as factors that affect the community's satisfaction with the service. The findings from this research are expected to provide deeper insight into the efforts that can be made to improve employee performance and community satisfaction in the process of making birth certificates in Cijambu Village.

Keywords: Employee Performance



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pada era otonomi daerah yang dicanangkan melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemberian kewenangan kepada daerah bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat, mengembangkan kehidupan demokrasi, serta memelihara hubungan yang serasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Salah satu indikator utama keberhasilan otonomi daerah adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, yang menjadi prioritas utama dalam upaya pembangunan yang berkelanjutan. Reformasi birokrasi yang digulirkan di Indonesia sejak tahun 1998 turut mengubah paradigma dalam pelayanan publik, di mana pemerintah bukan lagi menjadi objek yang dilayani oleh masyarakat, melainkan sebaliknya, pemerintah menjadi subjek yang harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan desa, Kantor Desa Cijambu bertindak sebagai institusi yang langsung berhubungan dengan masyarakat dalam penyediaan berbagai layanan administratif, termasuk pembuatan akte

kelahiran. Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan di Kantor Desa Cijambu masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu masalah yang sering muncul adalah ketidakpuasan masyarakat terhadap proses pembuatan akte kelahiran yang terkesan lambat dan kurang efisien. Meskipun Desa Cijambu telah menyediakan Bagian Pengaduan sebagai wadah untuk masyarakat menyampaikan keluhan, namun masih terdapat permasalahan terkait penanganan keluhan yang belum optimal.

Penataan administrasi desa juga menjadi fokus dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Proses penataan administrasi desa, termasuk administrasi umum, administrasi penduduk, dan administrasi pembangunan, menjadi kunci dalam mendukung penyelenggaraan kegiatan pemerintahan desa secara lebih baik. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa jumlah permohonan pembuatan akte kelahiran di Kantor Desa Cijambu cukup stabil setiap bulannya, namun tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan masih belum mencapai standar yang diharapkan. Data indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa terdapat aspek-aspek tertentu dalam pelayanan yang masih perlu diperbaiki, seperti penanganan pengaduan, sistem waktu penyelesaian, dan kompetensi pelaksana. Dalam konteks pembangunan desa, pelayanan yang optimal di Kantor Desa Cijambu menjadi krusial dalam menciptakan kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup penduduk setempat. Peningkatan kinerja pegawai di Kantor Desa Cijambu menjadi hal yang sangat penting untuk dicermati dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam rangka memahami secara lebih mendalam tentang hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat, penelitian ini akan dilakukan. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini akan mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di Kantor Desa Cijambu serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan akte kelahiran. Dari paparan tersebut di atas maka terlihat unsur-unsur pada setiap pelayanan dalam sebuah lembaga yang dilakukan oleh aparatur pemerintah selain berpegang pada undang-undang yang berlaku (memiliki kepastian hukum) tetapi juga harus memenuhi harapan masyarakat yaitu pelayanan yang memuaskan dengan mereka merasa aman, nyaman, lancar dengan berpegang pada efisiensi dan efektivitas selaku konsumen. Pencapaian hasil kerja dalam sebuah lembaga atau institusi baik swastamaupun pemerintah akan terlihat dari pelayanan dan *output* yang ada, yang semua itu tidak terlepas dari kinerja aparatur dengan berbagai faktor eksternalnya (yang terdapat dari luar diri seseorang) dan faktor internal (yang terdapat dari dalam diri) yang salah satunya yaitu Kinerja Pegawai mereka dalam hal pelayanan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang sangatlah kompleks dengan menggambarkan bahwa faktor-faktor tersebut diantaranya: latihan dan pengalaman kerja, pendidikan, sikap, kepribadian, organisasi, para pemimpin, kondisi sosial, kebutuhan individu, kondisi fisik tempat kerja, kemampuan, Kinerja Pegawai, dan lain sebagainya. Sedangkan faktor-faktor yang secara tidak langsung mempengaruhi kinerja antara lain: manusia, modal, metode, faktor produksi, faktor lingkungan organisasi, faktor lingkungan negara, faktor lingkungan regional dan umpan balik.

Adapun kinerja merupakan hasil dari proses/aktivitas pada fungsi tertentu yang dilaksanakan seseorang (baik individu atau anggota kelompok/organisasi) pada periode tertentu yang hasilnya dapat dinikmati oleh organisasi tersebut dan penilaian kinerja merupakan lanjutan dan konsekuensi dari kegiatan rekrutmen dari seleksi atau penempatan kerja. Dan dari hasil pengamatan itu dilakukan pengukuran yang dinyatakan dalam bentuk penetapan keputusan berhasil tidaknya dalam bekerja. Penerapan kinerja dalam suatu lembaga katakan Kantor Desa Cijambu akan mampu meningkatkan pelayanan yang diberikan di dalamnya secara maksimal terlihat dari pemenuhan kebutuhan masyarakat dan tingkat

kepuasan yang diterima dari pelayanan yang dimaksud. Pelayanan tersebut dalam hal ini berkaitan dengan keadaan dan proses bagaimana *output* dari Kantor Desa Cijambu secara maksimal diberikan pada masyarakat. Dalam penelitian ini, akan dilakukan analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di Kantor Desa Cijambu. Faktor-faktor tersebut meliputi faktor internal, seperti kompetensi, motivasi, dan sikap kerja, serta faktor eksternal, seperti kondisi lingkungan kerja dan dukungan organisasi. Melalui pendekatan kualitatif, data akan dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan pegawai dan masyarakat, serta analisis dokumen terkait.

Penelitian ini juga akan mengidentifikasi masalah-masalah konkret yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akte kelahiran di Kantor Desa Cijambu. Masalah- masalah tersebut dapat meliputi lambatnya proses penyelesaian permohonan, ketidaksesuaian antara output yang dihasilkan dengan harapan masyarakat, kurangnya keandalan dan keprofesionalan pegawai, serta kendala-kendala administratif lainnya. Selain itu, penelitian ini akan mengevaluasi efektivitas dari Bagian Pengaduan Desa Cijambu dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat terkait pelayanan pembuatan akte kelahiran. Analisis juga akan dilakukan terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta respons terhadap masalah-masalah yang teridentifikasi. Dari hasil analisis tersebut, diharapkan dapat dihasilkan pemahaman yang mendalam tentang dinamika pelayanan publik di tingkat desa dan faktor- faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Rekomendasi kebijakan yang relevan dan berbasis bukti akan disusun untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Kantor Desa Cijambu, sehingga dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat setempat. Secara lebih luas, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam literatur tentang pelayanan publik, terutama di tingkat lokal dan dalam konteks desa. Temuan-temuan dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dan lembaga terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh, serta menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dalam bidang ini.

Berdasarkan hasil pengamatan yang untuk kemudian ingin diteliti oleh penulis di Kantor Desa Cijambu ditemukan adanya indikasi bahwa dalam kepuasan masyarakat yang diberikan belum cukup baik. Adapun diantara dimensi-dimensi yang terdapat pada variabel kepuasan masyarakat yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat masyarakat yang belum puas terhadap pembuatan akte terlihat pada angka IKM yang masih di bawah 4 (empat).
2. Masih adanya proses pelayanan yang tertunda. Contoh : *output* menjadi tidak tepat waktu diberikan karena berkas yang diajukan oleh masyarakat kepada aparat pelayanan terkadang tidak diketahui dimana keberadaannya.
3. Bahasa dan sikap aparat dalam pelayanan masih harus mendapat bimbingan dan arahan apakah dalam bentuk komunikasi langsung (berupa obrolan, teguran atau pembahasan seputar pelayanan) atau berupa diklat dan lain sebagainya sehingga mereka lebih luwes dalam menghadapi masyarakat.
4. Terlihat upaya aparatur pelayanan dalam melakukan pendekatan secara personal untuk mengenali kebutuhan masyarakat masih harus diasah dan diasuh lagi, sehingga nantinya masyarakat akan memilih berinteraksi langsung dengan petugas pelayanan daripada memilih jasa/ bantuan orang diluar aparatur/petugas pelayanan (calo).

Berdasarkan indikator-indikator masalah di atas, diduga adanya faktor- faktor penyebab belum maksimalnya pelayanan yang diberikan Kantor Desa Cijambu, seperti kinerja aparatur belum sepenuhnya dilaksanakan contoh kasus sebagai berikut:

1. Masih ada *output* tidak sesuai dengan yang diminta masyarakat, artinya masih terdapat kesalahan dalam *output* karena kurangnya ketelitian aparatur dalam pemberkasan, atau dikarenakan aparat tidak cek dan ricek kembali terhadap berkas persyaratan dan tulisan dari pengajuan masyarakat dari *output* yang dimaksud atau apakah *output* tersebut sesuai dengan pengajuan masyarakat (baik jumlah/ tulisan nama dan lain-lain dari semua berkas pengajuan).
2. Keandalan/kemampuan aparatur belum maksimal. Kehati-hatian dan inisiatif dari aparat (pelayanan) belum menunjukkan hal yang signifikan dikarenakan kurang akan pemahaman tupoksi terutama dalam hal standaroperasional pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh kinerja pegawaimaka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Bidang Pembuatan Akte Kelahiran Di Desa Cijambu Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat”. Berdasarkan permasalahan yang terdapat diatas ,maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimanakah kinerja pegawai di Desa Cijambu Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat? Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui dan menganalisis Dampak Kinerja Pegawai di Desa Cijambu Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala kendala yang dihadapi oleh pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan akte kelahiran. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dikantor Desa Cijambu dalam proses pembuatan akte kelahiran

Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Hasil Penelitian	Perbandingan
1	Analisis kepuasan masyarakat terhadap pembuatan akta kelahiran di Depok, Jawa Barat (AR Windyani, AVS Hubeis, I Fahmi,2014)	Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan akte kelahiran di Depok. Responden yang merasa mendapatkan pelayanan yang baik cenderung lebih puas dengan proses tersebut.	Penelitian ini fokus pada pengaruh kualitas pelayanan, sementara penelitian Anda lebih memfokuskan pada kinerja pegawai. Meskipun demikian, terdapat kesamaan dalam hal penekanan terhadap faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terkait dengan proses pembuatan akte kelahiran.
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-KTP dan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan Kabupaten Bireuen (S. Syahniar, 2021)	Penelitian ini mengidentifikasi beebread faktor yang mempengaruhi efisiensi layanan publik di Kabupaten Bireuen, termasuk jumlah pegawai, tingkat pelatihan, dan infrastruktur. Ditemukan bahwa tingkat efisiensi layanan cenderung lebih tinggi ketika faktor- faktor ini terpenuhi dengan baik.	Penelitian ini secara khusus membahas faktor-faktor yang memengaruhi efisiensi layanan publik, sementara penelitian ini lebih memfokuskan pada kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Namun, terdapat kesamaan dalam hal fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan di tingkat Kabupaten.
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Akte Kelahiran di dinas	Penelitian ini menunjukkan perbedaan signifikan dalam kinerja pegawai Kabupaten Bogor yang memiliki jumlah pegawai yang cukup, pelatihan yang baik, dan infrastruktur yang memadai	Penelitian ini lebih berfokus pada perbandingan kinerja pegawai di Kabupaten Bogor, sementara penelitian ini lebih memfokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di satu desa tertentu. Namun,

	Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor (M.Rafi, 2023)	Cenderung memberikan layanan yang lebih efisien dan berkualitas.	terdapat kesamaan dalam hal penekanan terhadap pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan layanan publik yang baik.
--	--	--	--

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan adanya sebuah permasalahan dan juga uraian yang ada pada latar belakang, maka penelitian ini juga telah dilakukan dengan menggunakan sebuah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat sangat deskriptif dan cenderung juga menggunakan analisis. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dan makna (sudut pandang subjek). Landasan teori menjadi pedoman agar peneliti dapat fokus pada penelitian yang sesuai dengan fakta di lapangan. Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti memulai dengan data tetapi diakhiri dengan “teori”, dengan menggunakan teori yang ada sebagai bahan penjas. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif jelas didasarkan pada filosofi post-positivisme, dan melibatkan penyelidikan objek dalam situasi alamiahnya (bukan eksperimen). Dirancang untuk menyelidiki kondisi, Peneliti merupakan instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif ini menonjolkan pentingnya generalisasi. Dengan kata lain penelitian kualitatif adalah penelitian yang menarik kesimpulan berupa data deskriptif rinci, bukan data yang berupa angka- angka. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang hanya didasarkan pada observasi, wawancara, dan pendokumentasian terhadap subjek yang diteliti sehingga menghasilkan data yang sangat rinci. Karena tujuan penelitian deskriptif ini adalah untuk menciptakan gambaran, lukisan yang secara sistematis, faktual dan juga sangat akurat, berdasarkan fakta, dan sangat akurat mengenai fakta, ciri-ciri, bahkan hubungan antar fenomena.

Sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian, jenis penelitian ini sangat cocok karena penelitilah yang mendeskripsikan data dan bukan mengukur data yang diperoleh. Berdasarkan penelitian ini peneliti mencari data deskriptif mengenai “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bidang Pembuatan Akte Kelahiran Di Desa Cijambu Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat”. Untuk itu diperlukan pendekatan penelitian yang dapat menjelaskan temuannya. Memang perlu dilakukan penelitian tidak hanya untuk melihat saja dalam proses penerapan disiplin kerja di kantor desa Cijambu apakah sudah sesuai atau belum dan efektif atau belum. Sebab, pada hakikatnya penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian terhadap sekelompok orang atau suatu objek dengan tujuan untuk menciptakan gambaran, gambaran, atau gambaran yang sistematis, akurat secara faktual, berkaitan dengan fakta atau fenomena yang diteliti.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pelayanan pembuatan akte kelahiran di Kantor Desa Cijambu, Kecamatan Cipongkor, Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini berfokus pada bagaimana kinerja pegawai Kantor Desa Cijambu yang menangani pembuatan akte kelahiran tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat Desa Cijambu terhadap pelayanan yang diberikan. Desa Cijambu dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan unit pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan, termasuk pembuatan akte kelahiran, yang merupakan salah satu dokumen penting dalam kehidupan seorang individu. Objek penelitian ini mencakup seluruh proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Desa Cijambu terkait dengan pembuatan akte kelahiran, mulai dari penerimaan permohonan hingga penyelesaian proses administratifnya. Penelitian akan memperhatikan interaksi antara pegawai dengan masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut, serta bagaimana kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dengan memahami dinamika dan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai serta kepuasan masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di tingkat desa, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan kebijakan yang lebih baik di masa depan.

Berdasarkan cara memperolehnya, teknik pengumpulan data dalam penelitian dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan berdasarkan data-data yang telah ada, yang telah disahkan dan dipublikasikan (misalnya : data kependudukan, data keuangan, dan lain sebagainya). Secara umum, teknik pengumpulan data kualitatif adalah melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti melakukan penelitian pendahuluan untuk mengetahui permasalahan yang perlu diselidiki. Metode pengumpulan data ini juga didasarkan pada pengetahuan dan keyakinan pribadi. Wawancara dapat terstruktur atau tidak terstruktur, dan dapat dilakukan secara langsung atau melalui telepon. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan aparat Kantor Desa Cijambu Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat. Wawancara dengan pegawai untuk mendapatkan data terkait bagaimana disiplin kerja yang sudah diterapkan di Kantor Desa Cijambu Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat dan apa yang sudah mendukung serta kendala yang dihadapi oleh pegawai.
2. Observasi. Observasi adalah suatu proses dari pengamatan langsung tentang apa yang telah terjadi dilapangan, sehingga penulis bisa dapat memperkuat sebuah data yang ada. Yaitu dengan akan melakukan sebuah pengamatan secara langsung ke Kantor Desa Cijambu Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat. Dan pengamatan itu dilakukan terkait dengan mengamati kedisiplinan para pegawai yang ada di Kantor Desa Cijambu Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat. Peneliti melakukan observasi kepada staff bagian pelayanan di kantor Desa Cijambu.
3. Dokumentasi. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang sudah ada di lokasi penelitian atau juga sumber-sumber lain yang juga terkait dengan objek penelitian seperti laporan, dan gambaran umum/profil Kantor Desa Cijambu Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat dan lain-lain.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Kajian tentang Kinerja Pegawai Kantor Desa Cijambu Khususnya Kecamatan Cipongkor dengan pernah diembannya memiliki nilai yang strategis, sehingga informasi tentang kinerja organisasi menjadi penting untuk diketahui. Untuk melakukan penilaian terhadap kinerja suatu organisasi, maka diperlukan indikator baik pada tataran ini indikator menggambarkan tingkat pencapaian atau tujuan yang lebih ditetapkan, baik dalam konteks perencanaan, pelaksanaan maupun setelah kegiatan selesai. Studi ini mengungkapkan bahwa kinerja pegawai di Desa Cijambu, Kecamatan Cipongkor, Kabupaten Bandung Barat memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan akte kelahiran. Penelitian menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki kinerja yang baik cenderung memberikan pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan berkualitas tinggi, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Namun, kendala-kendala yang dihadapi oleh pegawai

dalam menjalankan proses pembuatan akte kelahiran juga menjadi sorotan dalam penelitian ini. Beberapa kendala yang diidentifikasi meliputi kurangnya sumber daya manusia yang terampil dan terlatih secara memadai, kurangnya fasilitas dan peralatan yang diperlukan untuk menjalankan proses dengan efisien, serta kompleksitas aturan dan prosedur yang harus diikuti dalam setiap tahapan pembuatan aktekelahiran.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di kantor Desa Cijambu dalam proses pembuatan akte kelahiran juga dikaji dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut mencakup motivasi pegawai, kemampuan teknis, dukungan manajemen, lingkungan kerja, dan insentif yang diberikan kepada pegawai. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor ini secara bersama-sama berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan kinerja keseluruhan dari lembaga pemerintah setempat. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang dampak kinerja pegawai, kendala-kendala yang dihadapi, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi pihak terkait dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik, khususnya dalam konteks pembuatan akte kelahiran di tingkat desa. Disarankan agar langkah-langkah perbaikan dan pengembangan dapat dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang diidentifikasi serta meningkatkan faktor-faktor yang berkontribusi pada kinerja pegawai, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat kapasitas institusi pemerintah setempat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Hasil penelitian ini memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan kebijakan yang lebih efektif dan strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih terarah di tingkat desa. Peningkatan dalam perekrutan, pelatihan, dan pengembangan pegawai dapat menjadi langkah penting dalam memastikan bahwa Desa Cijambu memiliki tim yang terampil dan terlatih untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Penguatan infrastruktur dan fasilitas juga menjadi prioritas penting, termasuk pengadaan peralatan dan sistem yang memudahkan proses pembuatan akte kelahiran. Selain itu, penyederhanaan prosedur administrasi dan pengurangan birokrasi yang tidak perlu dapat membantu mengurangi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pegawai dalam melaksanakan tugas mereka. Dukungan manajemen yang kuat dan lingkungan kerja yang kondusif juga perlu diperhatikan. Ini melibatkan pembangunan budaya organisasi yang mempromosikan transparansi, akuntabilitas, dan kolaborasi antarpegawai, serta memberikan penghargaan dan pengakuan yang layak atas kinerja yang baik. Insentif yang tepat dan adil juga dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai. Pengakuan atas prestasi, promosi berdasarkan prestasi, dan insentif finansial yang sesuai dapat menjadi alat yang efektif untuk memotivasi pegawai untuk memberikan yang terbaik dalam pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, melalui implementasi langkah-langkah ini, diharapkan Desa Cijambu dapat meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas layanan yang diberikan, sehingga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan efisien dalam proses pembuatan akte kelahiran. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dan informan yaitu salah satu pegawai yang bernama Adi Priadi yang menjabat sebagai Kasi Pelayanan, peneliti dapat menganalisis kinerja pegawai. Adapun penjelasan mengenai indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Prestasi. Prestasi kerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan untuk mencapai tujuannya, sehingga perusahaan melakukan berbagai usaha untuk meningkatkannya. Prestasi dalam bekerja merupakan salah satu kebutuhan yang ingin dicapai setiap orang dalam bekerja. Prestasi kerja karyawan tidak sama hasilnya, hal ini disebabkan karena setiap karyawan mempunyai kemampuan dan kemauan yang berbeda untuk melaksanakan pekerjaan. Setiap perusahaan mengharapkan memiliki karyawan yang

prestasi kerjanya tinggi. Dijelaskan oleh Wirawan (2009) prestasi kerja tinggi dapat diketahui melalui indikator dari hasil kerja berupa kuantitas hasil kerja yaitu jumlah akte kelahiran yang diselesaikan per hari/minggu/bulan, kualitas hasil kerja yaitu akurasi data kelahiran, dan efisiensi dalam melaksanakan tugas yaitu ketepatan waktu penyelesaian pembuatan akte kelahiran. Prestasi kerja karyawan tinggi akan menguntungkan produktivitas perusahaan meningkat dan menguntungkan karyawan ada kemungkinan gaji atau jabatan naik. Pada kenyataannya, prestasi tinggi yang dimiliki karyawan tidak sesuai harapan perusahaan. Perusahaan menemui prestasi kerja karyawan rendah. Akibat prestasi kerjakaryawan rendah berdampak pada produktivitas perusahaan.

2. Kepercayaan diri. Kepercayaan diri merupakan keyakinan akan kemampuan-kemampuan diri dan kepercayaan bahwa akan mampu melaksanakan apa yang di rencanakan dan di sikap seseorang terhadap kemampuan pada dirinya sendiri dengan menerima secara apa adanya baik positif maupun negatif yang di bentuk dan dipelajari melalui proses belajar. Pegawai selalu memberikan informasi tentang cara pembuatan akta kelahiran agar masyarakat tidak kebingungan dalam mendapatkan informasi, kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas terkait persyaratan pembuatan akta kelahiran Di Desa Cijambu, kemampuan menjawab pertanyaan masyarakat dengan tepat dan informatif, sikap pro aktif dalam membantu masyarakat apabila ada masyarakat yang kebingungan dan kurang mengerti.
3. Pengendalian Diri. Pengendalian diri adalah proses dimana seorang karyawan membentuk pribadinya. Pada saat ia berinteraksi dengan orang lain , maka ia akan menunjukan perilaku yang paling di anggap cocok yang menggambarkan kepribadiannya. Pengendalian terhadap diri sangat menolong mengatsai kekurangannya yang dapat merugikannya.
4. Kompetensi. Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standardisasi yang diharapkan. Definisi lainnya menyatakan bahwa kompetensi merupakan suatu hal yang berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan individu untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peneliti dapat menganalisis kinerja pegawai berdasarkan hasil wawancara dengan sumber informasi atau informan mengenai variabel "kinerja" yang mencakup beberapa aspek penelitian mengenai prestasi dalam penelitian ini masih banyak Pegawai yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan kurangnya ketelitian yang menyebabkan kekeliruan data. Setelah membahas setiap indikator sub variabel prestasi pada kniera menunjukan bahwa rendahnya ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan biasanya disebabkan oleh masalah yang terjadi pada jaringan atau sistem, sehingga membuat beberapa karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerja man dengan tepat waktu. Setelah membahas setiap indikator sub variabel kepercayaan diri pada kinerja dapat menunjukan bahwa kinerja pegawai yang memiliki kepercayaan diri yaitu yang mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan luhas kepada masyarakat yang kebingungan saat ingin mengurus pembuatan akta kelahiran, kemampuan pegawai menjawab pertanyaan masyarakat dengan tepat dan informatif, dan sikap proaktif dari pegawai dalam membantu masyarakat.

Setelah membahas setiap indikator sub variabel pengendalian diri pada kinerja dapat menunjukan bahwa kinerja pegawai yang baik yaitu pegawai yang mampu mengendalikan emosinya dan menjaga kesopanan dalam berinteraksi dengan masyarakat, kemampuan menjaga fokus dan konsentrasi saat bekerja melayani masyarakat, dan pegawai yang mampu menyelesaikan konflik dengan masyarakat dengan baik. Setelah membahas setiap indikator

sub variabel kompetensi pada kinerja dapat menunjukkan bahwa kinerja pegawai yang baik yaitu pegawai yang memiliki pemahaman yang baik mengenai prosedur dan persyaratan pembuatan akta kelahiran, pegawai yang mampu menggunakan peralatan kerja dengan baik, dan juga pegawai yang mampu memberikan informasi terkait kepada masyarakat mengenai proses pembuatan akta kelahiran. Penelitian ini menyoroti peran krusial kinerja pegawai dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa, dengan fokus khusus pada proses pembuatan akte kelahiran di Desa Cijambu, Kecamatan Cipongkor, Kabupaten Bandung Barat. Hasil penelitian menegaskan bahwa kinerja pegawai memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Analisis mendalam mengungkapkan bahwa pegawai yang menjalankan tugas dengan tingkat kinerja yang baik cenderung memberikan layanan yang lebih responsif, efisien, dan berkualitas, yang secara langsung meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Namun, dalam konteks implementasi pelayanan publik di tingkat desa, berbagai kendala juga muncul yang dapat menghambat kinerja pegawai. Kurangnya sumber daya manusia yang terampil dan terlatih, fasilitas dan peralatan yang kurang memadai, serta kompleksitas aturan dan prosedur administrasi menjadi tantangan yang signifikan. Kendala-kendala ini tidak hanya mempengaruhi efisiensi operasional, tetapi juga dapat mereduksi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi beragam faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Desa Cijambu. Faktor-faktor seperti motivasi intrinsik dan ekstrinsik pegawai, dukungan manajemen, lingkungan kerja yang kondusif, serta insentif yang diberikan memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Kehadiran faktor-faktor ini tidak hanya memengaruhi kinerja individual pegawai, tetapi juga menciptakan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas dan berkelanjutan. Implikasi dari temuan ini sangat relevan untuk pengembangan kebijakan dan praktik manajemen sumber daya manusia di tingkat desa. Perlunya investasi dalam perekrutan, pelatihan, dan pengembangan pegawai, serta peningkatan infrastruktur dan fasilitas menjadi jelas. Selain itu, penyederhanaan prosedur administrasi, pemberian dukungan manajemen yang kuat, dan pemberian insentif yang tepat juga harus menjadi fokus dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, generalisasi hasil terbatas pada konteks spesifik Desa Cijambu. Kedua, beberapa faktor yang mungkin memengaruhi kepuasan masyarakat dan kinerja pegawai belum sepenuhnya tercakup dalam penelitian ini. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang melibatkan sampel yang lebih luas dan variasi konteks untuk memperdalam pemahaman tentang dinamika tersebut. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kompleksitas hubungan antara kinerja pegawai, kepuasan masyarakat, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja di tingkat desa. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika ini, diharapkan dapat tercipta landasan yang kokoh untuk perbaikan sistem pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif di tingkat lokal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis kinerja pegawai di kantor Desa Cijambu pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan sub variabel kinerja, yaitu:

1. Aspek prestasi, dalam penelitian menunjukkan bahwa prestasi kinerja pegawai dalam hal ketelitian masih rendah dilihat dari masih adanya kekeliruan data saat proses pembuatan akta kelahiran. Ketepatan waktu pegawai masih cukup rendah dilihat dari ketepatan waktu saat proses pembuatan akta kelahiran dan izin terlebih dahulu dari perusahaan, waktu istirahat yang lama.

2. Aspek kepercayaan diri, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan lugas kepada masyarakat yang kebingungan daat proses pembuatan akta kelahiran sudah cukup baik. Para pegawai pun mampu menjawab pertanyaan dengan tepat dan informatif. Dan para pegawai memiliki sikap yang proaktif dalam membantu masyarakat saat proses pembuatan akta kelahiran.
3. Aspek pengendalian diri, dalam penelitian ini menyatakan bahwa para pegawai telah mampu mengendalikan emosinya dan menjaga kesopanan ketika berinteraksi dengan masuarakat. Para pegawai juga mampu menjaga fokus dan konsentrasi saat bekerja sehingga proses pembuatan akta kekahiran dapat berjalan dengan baik dan lancar. Dilihat dari sebagian masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan, hal ini disebabkan olehterjalannya hubungan dan komunikasi yang baik dengan masyarakat.
4. Aspek kompetensi, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa para pegawai memilik pengetahuan dan pemahaman yang baik terkait prosedur mauoun persyaratan pembuatan akta kelahiran, para pegawai juga mampu menggunakan peralatan kerja dengan baik, dan para pegawai mampu memberikan informasi tambahan terkait dengan proses pembuatan akta kelahiran.

Saran: Untuk Desa Cijambu Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat, Berdasarkan hasil penelitian, penulis ingin memberikan beberapa sarandengan harapan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak- pihak yang berkepentingan. Berikut saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Meningkatkan kinerja dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan Kantor Desa agar masyarakat nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara melengkapi sarana dan prasarana seperti menambah jumlah kursi dan memberikan ruangan yang luas untuk ruang tunggu masyarakat, agar masyarakat tidak menunggu antrian di luar. Menambah fasilitas seperti komputer agar pelayanan yang diberikan lebih cepat dan tidak menimbulkan banyak antrian. Melayani masyarakat dengan baik seperti merespon keluhan masyarakat dengan baik, cepat tanggap dalam melayanai masyarakat, memahami dan memperhatikan kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa perlu meningkatkan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, baik melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan pegawai yang ada maupun perekrutan pegawai baru yang berkualitas. Ini dapat dilakukan melalui kerjasama dengan lembaga pendidikan dan pelatihan, serta program pengembangan karier yang terstruktur. Kedua, penting untuk memperkuat infrastruktur dan fasilitas yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan layanan publik di desa, termasuk fasilitas kantor yang memadai, peralatan teknologi informasi, dan sistem administrasi yang efisien. Ini akan membantu meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Selanjutnya, penyederhanaan prosedur administrasi juga menjadi langkah yang penting untuk mengurangi birokrasi yang berlebihan dan meningkatkan responsivitas dalam memberikan layanan. Evaluasi ulang terhadap aturan dan prosedur yang ada, serta penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi, dapat membantu mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Selain itu, penting untuk membangun budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas dan berkelanjutan. Ini melibatkan pembangunan komunikasi yang terbuka dan kolaboratif antara pegawai, manajemen yang memberikan dukungan dan penghargaan atas kinerja yang baik, serta penciptaan lingkungan kerja yang inklusif dan mendukung pertumbuhan profesional. Kemudian perlu diberikan insentif yang sesuai dan adil kepada pegawai sebagai pengakuan atas kinerja yang baik dan motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Insentif ini

bisa berupa penghargaan, promosi berdasarkan prestasi, atau bonus kinerja yang sesuai dengan pencapaian target yang ditetapkan. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, diharapkan Desa Cijambu dan desa-desa lainnya dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik mereka, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk Peneliti Selanjutnya, Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dalam penelitian ini tidak hanya fokus pada faktor yaitu kinerja saja, namun juga menambahkan faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kualitas pelayanan publik, seperti: Kepemimpinan, kompensasi, kompetensi, profesionalisme organisasi, dan faktor lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [Bappeda] Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Depok. 2012. Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok. Depok (ID): Bappeda Kota Depok.
- AR Windyani, AVS Hubeis, I Fahmi (2014) Analisis kepuasan masyarakat terhadap pembuatan akta kelahiran di Depok, Jawa Barat
[https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/618.12\(1\).32-40.2014](https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/618.12(1).32-40.2014)
- Gaspersz, V. 1997. Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Istianto, B. 2011. Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jakarta: Mitra Wacana Media. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kitcharoen, K. 2004. The Importance-Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand. J ABAC 24(3):20-46.
- M Rafi (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Akte Kelahiran Di dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor : <http://repository.unida.ac.id/3645/>
- Martilla, J.A., and J.C. James. 1977. Importance-Performance Analysis. J Marketing 41(1):77-79.
- Pasolong, H. 2010. Teori Administrasi Publik. Jakarta: Alfabeta.
- S.syahniar (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana dan perilaku pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E KTP dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen .
[http://jurnal.uniki.ac.id/index.php/idm/article/view/209:2\(3\).1-11.2021](http://jurnal.uniki.ac.id/index.php/idm/article/view/209:2(3).1-11.2021)
- Sinambela, L.P., dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik :Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syarifudin. 1999. Analisis Pelayanan Prima Suku Dinas Kependudukan Kotamadya Jakarta Timur [tesis]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Wrihatnolo, R.R., dan R.N. Dwidjowijoto. 2007. Manajemen Pemberdayaan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L. 1990. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: Free Press.