

## MANAJEMEN KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN AKTA KELAHIRAN

<sup>1</sup>Abd. Rohman\*, <sup>2</sup>Vincentia Sinka Tiara, <sup>3</sup>Dominika Dewiyanti

<sup>123</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

E-mail: rohmanch93@yahoo.com \*

### ABSTRACT

*This study's purpose was analyzing employee performance management in providing services to the community. The research method used was descriptive qualitative with technical data analysis using Miles, Huberman, and Saldana models. The results of the study indicated that employee performance management in the Birth Certificate service is carried out by producing a Birth Certificate that is in accordance with the truth of the data elements in the application file (on requirements) and the Population database. The Village Head/Village Secretary also always corrects the work of his employees before signing the file. The process of completing the Birth Certificate is also carried out very quickly so that people do not have to wait too long. The village government uses two methods, namely the manual method and online-based. This manual method is carried out if the process of issuing a Birth Certificate cannot be carried out through SIMADE. While this online-based service is carried out through SIMADE (Village Management Information System). SIMADE is an information system that can accommodate most administrative service activities at the Village office more quickly and accurately to help village officials to improve their performance in providing services.*

**Keywords:** *online service; birth certificate; performance*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis manajemen kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknis analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen kinerja pegawai dalam pelayanan Akta Kelahiran dilakukan dengan menghasilkan Surat Keterangan Kelahiran yang sesuai dengan kebenaran elemen data yang ada diberkas permohonan (pada persyaratan) dan *database* Kependudukan. Kepala Desa/Sekretaris Desa juga selalu mengoreksi hasil kerja dari pegawainya sebelum menandatangani berkas. Proses penyelesaian Surat Keterangan Kelahiran juga dilakukan dengan sangat cepat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Pemerintah Desa menggunakan dua cara yakni dengan cara manual dan juga berbasis *online*. Cara manual ini dilakukan apabila proses penerbitan Surat Keterangan Kelahiran tidak dapat dilakukan melalui SIMADE. Sedangkan pelayanan berbasis *online* ini dilakukan melalui SIMADE (Sistem Informasi Manajemen Desa). SIMADE ini merupakan sebuah sistem informasi yang dapat mengakomodasi sebagian besar kegiatan pelayanan administrasi di kantor Desa dengan lebih cepat dan akurat sehingga SIMADE dapat membantu perangkat desa untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan.

**Kata Kunci:** pelayanan online; akta kelahiran; kinerja

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban dari pemerintah dalam penyelenggaraan negara. Keberhasilan pemerintah salah satunya dapat dilihat dari kinerjanya sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat yang didukung oleh adanya pengaturan hukum sebagai pedoman pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di Indonesia, pengaturan hukum pelayanan publik tertuang dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Abdillah & Setiawan, 2020; Arifin, 2019).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 2 mengatakan "*urusan administrasi kependudukan diselenggarakan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota*". Dalam hal ini, Kepala Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota membentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota. Pasal 18 ayat 2 huruf f menyebutkan bahwa pada tingkat Kabupaten/Kota, Bupati/Walikota juga memiliki kewenangan untuk menugaskan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan (Abror & Hidayah, 2021).

Kota Batu merupakan salah satu kota yang terus berupaya memberikan pelayanan publik yang lebih baik dengan

terus melakukan inovasi pelayanan dalam rangka meningkatkan kinerjanya. Hal ini dikatakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Maulidiono yang menyatakan bahwa pihaknya berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan membuat terobosan berupa pelayanan inovasi yang sudah mulai beragam agar permohonan pencatatan seperti KTP, KK, KIA, serta akta kematian dan kelahiran bisa tertangani secara maksimal (Jatimtime, 2020).

Pada Undang-undang No. 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak pasal 28 ayat 2 juga mengatakan bahwa pelayanan pencatatan sipil diselenggarakan paling rendah pada tingkat Kelurahan/Desa. Salah satunya pencatatan kelahiran yang digunakan sebagai dasar penerbitan Akta Kelahiran. Penyediaan Akta Kelahiran adalah bagian dari pemenuhan hak sipil anak berupa hak atas identitas, sesuai pasal 27 ayat Undang-undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak mengatakan identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya. Dalam hal ini Pemerintah Desa sebagai pelayan publik juga perlu memajemen kinerjanya agar dapat melayani sesuai dengan yang diharapkan masyarakat (Rohman, 2011; Ramdhani, et al., 2017). Dengan manajemen kinerja yang baik, pelayanan memperoleh Akta Kelahiran dapat berjalan dengan lebih terarah, menjadikan proses pelayanan lebih tertata, dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Oleh sebab itu, penyusun tertarik untuk melakukan kajian lebih jauh dengan judul Manajemen Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Akta Kelahiran.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan dapat menguraikan secara lebih rinci apa yang terjadi di lapangan berkaitan dengan kinerja pelayanan Akta Kelahiran. Teknis penentuan informan dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan pertimbangan tidak semua pihak terlibat dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan (Sugiyono, 2016 & Moleong, 2012). Pengambilan data menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi langsung ke lokasi di mana fokus kajian dilakukan. Data yang diperoleh kemudian divalidasi menggunakan pendekatan triangulasi waktu dengan menggali informasi kembali tentang fokus penelitian pada waktu yang berbeda. Data yang telah divalidasi kemudian dilakukan analisis dengan model Miles, Huberman dan Saldana, yakni *data collection, data condensation, data display*, dan *conclusions: drawing/verifying* (Miles, Huberman & Saldana, 2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Manajemen Kinerja Pegawai Pelayanan Akta Kelahiran

Surat Keterangan Kelahiran merupakan salah satu syarat yang dibutuhkan untuk menerbitkan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Surat Keterangan Kelahiran tersebut diterbitkan langsung oleh Pemerintah Desa Junrejo. Jadi, untuk dikeluarkannya Surat Keterangan Kelahiran tentu punya dasar yakni sebagai syarat untuk penerbitan Akta Kelahiran dan kelengkapan persyaratan yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dalam Peraturan Daerah Kota Batu No. 2 Tahun

2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Batu No. 4 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pasal 31 ayat 3 yang menyebutkan bahwa “*berdasarkan Surat Keterangan Kelahiran tersebut maka Pejabat Pencatat Sipil mencatat pada register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran, serta dilakukan penerbitan NIK dan penggantian KK*”.

Dalam memajemen kinerja pegawai pada pelayanan Akta Kelahiran, Pemerintah Desa Junrejo menggunakan dua cara yakni dengan cara manual dan juga berbasis *online*. Pada pelayanan Akta Kelahiran Secara manual, masyarakat harus melengkapi persyaratan pembuatan Akta Kelahiran, Setelah memenuhi persyaratan tersebut, selanjutnya akan diproses oleh petugas register pada format yang sudah ada di komputer, kemudian diterbitkanlah Surat Keterangan Kelahiran dan setelah diterbitkan, kemudian akan dicatat dibuku register kelahiran sebagai pencatatan kelahiran penduduk (Susanti, 2017).

Pelayanan penerbitan secara manual dilakukan ketika proses penerbitan Surat Keterangan Kelahiran tidak dapat diproses melalui SIMADE, karena tidak semua proses penerbitan Surat Kelahiran dapat diterbitkan melalui SIMADE, hal ini dikarenakan data yang tersedia di SIMADE belum sepenuhnya merangkum data kependudukan Desa Junrejo secara keseluruhan, sehingga ada beberapa proses penerbitan Surat Kelahiran yang masih menggunakan cara manual dalam artian cara manual ini merupakan solusi bagi pegawai apabila tidak dapat melakukan proses penerbitan Surat Kelahiran di SIMADE. Dengan demikian, pada proses manual, pegawai mengisi data satu persatu pada format yang tersedia dengan lebih

teliti, format yang tersedia lebih sederhana dibandingkan dengan format yang ada pada SIMADE, yang mana hanya menerangkan data anak berdasarkan surat kelahiran dari bidan dan nama ayah dan ibunya serta alamatnya saja, jadi tidak sedetail yang ada di SIMADE. Berikut gambar Surat Kelahiran yang sudah diterbitkan dengan cara manual atau menggunakan format yang sudah tersedia.

Sedangkan pelayanan berbasis *online* ini dilakukan melalui SIMADE (Sistem Informasi Manajemen Desa). SIMADE ini merupakan sebuah sistem informasi yang dapat mengakomodasi sebagian besar kegiatan pelayanan administrasi di kantor Desa Junrejo dengan lebih cepat dan akurat yang memuat data kependudukan, mutasi dan persuratan, persetujuan surat, layanan mandiri, laporan kependudukan dan data lainnya sehingga SIMADE dapat membantu perangkat desa untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

SIMADE diolah oleh Pemerintah Desa Junrejo, yang mana database kependudukan diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam hal ini Dispendukcapil yang menginput data kependudukan di dalam SIMADE, yang selanjutnya digunakan oleh Pemerintah Desa Junrejo untuk kegiatan pelayanan administrasi yang memuat khusus data kependudukan Desa Junrejo. Jadi Dispendukcapil yang melakukan penginputan data kependudukan Desa Junrejo di SIMADE dan Pemerintah Desa Junrejo yang menjalankan penggunaan SIMADE tersebut. Namun, dalam penggunaannya, tidak semua proses pelayanan penerbitan surat dapat dilakukan melalui SIMADE karena belum di *update* untuk data yang terbaru (data

kependudukan itu dinamis). Adapun penerbitan surat yang dapat dilakukan dengan menggunakan SIMADE adalah untuk Kartu Keluarga yang keluaran tahun 2018 ke bawah, jadi untuk KK yang keluaran tahun 2019 dan 2020 tidak dapat diproses melalui SIMADE.

Salah satu penggunaan SIMADE di Desa Junrejo ini adalah untuk menerbitkan Surat Keterangan Kelahiran yang mana Surat Keterangan Kelahiran ini merupakan salah satu syarat pembuatan Akta Kelahiran. Dengan adanya SIMADE, pada pembuatan Surat Keterangan Kelahiran, data yang diketik akan terinput otomatis sesuai dengan identitas diri di database kependudukan dan terekap otomatis. Junrejo dengan lebih cepat dan akurat yang memuat data kependudukan, mutasi dan persuratan, persetujuan surat, layanan mandiri, laporan kependudukan dan data lainnya sehingga SIMADE dapat membantu perangkat desa untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

SIMADE diolah Pemerintah Desa Junrejo, yang mana database kependudukan diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam hal ini Dispendukcapil yang menginput data kependudukan di dalam SIMADE, yang selanjutnya digunakan oleh Pemerintah Desa Junrejo untuk kegiatan pelayanan administrasi yang memuat khusus data kependudukan Desa Junrejo. Jadi Dispendukcapil yang melakukan penginputan data kependudukan Desa Junrejo di SIMADE dan Pemerintah Desa Junrejo yang menjalankan penggunaan SIMADE tersebut. Namun, dalam penggunaannya, tidak semua proses pelayanan penerbitan surat dapat dilakukan melalui SIMADE karena belum di *update*

untuk data yang terbaru (data kependudukan itu dinamis). Adapun penerbitan surat yang dapat dilakukan dengan menggunakan SIMADE adalah untuk Kartu Keluarga yang keluaran tahun 2018 ke bawah, jadi untuk KK yang keluaran tahun 2019 dan 2020 tidak dapat diproses melalui SIMADE. Salah satu penggunaan SIMADE di Desa Junrejo ini adalah untuk menerbitkan Surat Keterangan Kelahiran yang mana Surat Keterangan Kelahiran ini merupakan salah satu syarat pembuatan Akta Kelahiran. Dengan adanya SIMADE, pada pembuatan Surat Keterangan Kelahiran, data yang diketik akan terinput otomatis sesuai dengan identitas diri di database kependudukan dan terekap otomatis, sehingga tidak perlu dicatat lagi di buku register kelahiran. Dengan demikian, *input* data yang valid akan menghasilkan *output* data yang sesuai dengan yang diharapkan. Untuk mendapatkan satu data dalam prosesnya sampai dengan penyelesaian informasi yang didapatkan, tidak lebih dari satu menit (Nelvianti, 2015).

Dalam prosesnya, pada penerbitan Surat Keterangan Kelahiran di SIMADE, item yang dipilih adalah item mutasi dan persuratan kemudian di dalamnya pilih layanan penerbitan surat dan selanjutnya pada jenis surat mutasi mengisi item penduduk lahir, hal ini sebagai pendaftaran pencatatan penduduk yang kemudian bukti dari pendaftaran penduduk tersebut dikeluarkanlah Surat Keterangan Kelahiran yang diperoleh dengan mengisi data pada jenis surat keterangan khususnya pada item keterangan kelahiran. Surat Kelahiran yang diterbitkan pada SIMADE, lebih rinci atau detail dibandingkan dengan cara manual, yakni memuat data anak, data ayah ibu, data 2 orang saksi.

Menurut Mahmudi (2015), dalam tahap pelaksanaan, pimpinan bertanggungjawab untuk melakukan pengorganisasian, pengoordinasian, pengendalian, pen delegasian, dan pengarahan kepada bawahannya. Dalam hal ini pada tahap pelaksanaan dalam manajemen kinerja pegawai khususnya pada pelayanan Akta Kelahiran di kantor Desa Junrejo, atasan (Kepala Desa/ Sekretaris desa) selalu memastikan bahwa kinerja pegawainya harus memiliki kinerja yang baik, dalam artian hasil kerja yang dilakukan harus teliti dan benar-benar sesuai. Dalam hal ini, atasan selalu menekankan untuk keseriusan dalam bekerja sehingga kinerja pemberi pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dan dapat dipertanggung jawabkan.

Dalam *manage* kinerja pegawainya, Kepala Desa/Sekretaris Desa mengarahkan petugas registrasi dalam mengoptimalkan kerjanya, hal tersebut dikatakan karena dari pengamatan yang dilakukan oleh penyusun, dalam hal ini petugas register memberikan pelayanan sesuai dengan tugasnya dengan memperhatikan persyaratan dan prosedur. Setelah itu diproses oleh petugas, yang berlangsung selama 2-3 menit, dan diserahkan kepada Kepala Desa/Sekretaris Desa untuk ditandatangani. Sebelum menandatangani, Kepala Desa/Sekretaris Desa melakukan koreksi atau pengecekan ulang terhadap berkas yang akan ditandatangani, apabila masih terdapat kekeliruan maka Kepala Desa/Sekretaris Desa memberikan arahan yakni dengan meminta pegawainya untuk memperbaiki kembali saat itu juga dan sesegera mungkin untuk diselesaikan, apabila sudah benar dan tepat maka berkas tersebut dapat

ditandatangani oleh Kepala Desa/Sekretaris Desa. Jadi, atasan (Kepala Desa/Sekretaris Desa) tidak asal-asalan menandatangani berkas, namun dikoreksi terlebih dahulu. Proses ini berlangsung selama 1-2 menit (Wachid, et al., 2013).

### **Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran**

#### **a. Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran**

Untuk menerbitkan Akta Kelahiran, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Adapun persyaratan penerbitan Akta Kelahiran yakni:

- 1) Membawa surat pengantar dari RT, yang mana melalui surat pengantar dari RT inilah masyarakat akan mengetahui apa saja persyaratan yang dibutuhkan dan dibawa ke kantor Desa Junrejo untuk ditindaklanjuti, karena di dalam surat pengantar RT tersebut memuat keterangan berupa keperluan apa yang dibutuhkan.
- 2) Memiliki surat keterangan kelahiran dari bidan/rumah sakit dan foto copy KTP 2 orang saksi (sebagai saksi bahwa mengetahui ada kelahiran seorang anak dari (sepasang suami istri). Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak mengatakan pembuatan Akta Kelahiran didasarkan pada surat keterangan dari orang yang menyaksikan dan/atau membantu proses kelahiran. Namun, apabila pada pembuatan Akta Kelahiran saat sudah dewasa (lambat membuat Akta Kelahiran) maka harus membuat surat pernyataan yang disediakan oleh Pemerintah Desa

Junrejo dan diisi oleh yang bersangkutan dengan disaksikan oleh 2 orang saksi dan surat pernyataan tersebut disahkan oleh Kepala Desa.

- 3) Membawa *foto copy* buku nikah sebagai identitas orang tuanya, jika tidak memiliki buku nikah maka orang tua dari yang bersangkutan mengisi surat pernyataan tanggung jawab mutlak (SP1JM) kebenaran sebagai pasangan suami istri.
  - 4) Membawa Kartu Keluarga (Asli dan foto copy). Ini diperlukan karena nantinya ada perubahan KK dan penerbitan NIK bagi anak ketika membuat Akta Kelahiran.
  - 5) Membawa Surat Keterangan Kelahiran dari desa yang mana surat keterangan dari desa inilah sebagai bukti bahwa penduduk desa tersebut telah melakukan pendaftaran penduduk di desa Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak pasal 28 ayat 2 mengatakan pencatatan kelahiran diselenggarakan paling rendah pada tingkat Kelurahan/Desa. Kemudian berdasarkan Surat Keterangan Kelahiran tersebut, maka Pejabat Pencatat Sipil mencatat pada register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran, serta dilakukan penerbitan NIK dan penggantian KK (ada perubahan data).
- b. Prosedur Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran**
- 1) Pemohon/masyarakat melakukan pendaftaran di kantor Desa Junrejo

- dengan membawa Surat Pengantar RI, Kartu Keluarga (asli dan foto copy), KTP asli dan foto copy, surat nikah (foto copy), surat keterangan lahir dari bidan/rumah sakit, serta KTP 2 orang saksi (foto copy).
- 2) Petugas registrasi/staf pelayanan melakukan pemeriksaan persyaratan berkas, jika berkas pemohon benar dan lengkap maka pemohon menunggu proses penerbitan Surat Keterangan Kelahiran namun jika berkas permohonan salah atau tidak lengkap maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dibenarkan atau dilengkapi terlebih dahulu.
  - 3) Setelah berkas sudah lengkap, kemudian petugas registrasi memprosesnya di SIMADE yakni dengan mengisi data orang tua (berdasarkan nomor KK, setelah nomor KK terisi maka identitas diri terisi otomatis), data anak (berdasarkan Surat keterangan bidan) dan data saksi (berdasarkan NIK KTP, setelah NIK KTP terisi maka identitas diri terisi otomatis). Proses ini berlangsung selama kurang dari 1 menit. Apabila menggunakan format biasa (manual) maka petugas registrasi langsung membuka file yang telah tersedia di komputer, selanjutnya mengisi data orang tua, data anak dan data saksi. Kemudian baru menerbitkan Surat Keterangan Kelahiran dan dicatat di buku register kelahiran. Proses ini berlangsung selama 3-4 menit.
  - 4) Setelah data terisi selanjutnya menerbitkan Surat Keterangan Kelahiran yang dicetak dengan menggunakan kertas warna hijau.
  - 5) Kemudian, petugas registrasi meminta pemohon untuk mengecek kebenaran elemen data pada Surat Keterangan Kelahiran.
  - 6) Selanjutnya petugas registrasi membawa Surat Keterangan Kelahiran dan berkas pendukung lainnya kepada Kepala Desa atau Sekretaris Desa kemudian Kepala Desa/Sekretaris Desa mengoreksi dan mengecek ulang blanko Surat Keterangan Kelahiran tersebut serta berkas pendukung lainnya, kemudian apabila sudah sesuai maka Kepala Desa/Sekretaris Desa menyetujui yakni dengan menandatangani Surat Keterangan Kelahiran.
  - 7) Pada pembuatan Akta Kelahiran saat sudah dewasa maka Surat Keterangan Kelahiran langsung dibawa ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, namun apabila pembuatan Akta Kelahiran sejak bayi/baru lahir maka Kartu Keluarga dibawa ke Kecamatan Junrejo terlebih dahulu untuk distempel sebagai legalitas karna akan ada perubahan KK (penambahan anggota baru dan anak akan tercatat di KK) dan penerbitan NIK bagi anak yang bersangkutan. Setelah dari Kecamatan, maka berkas tersebut diserahkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu untuk diproses dengan mengisi blanko yang tersedia di Dispensur Capil kemudian Akta Kelahiran diterbitkan serta dilakukan

penerbitan NIK dan penggantian KK.

#### c. Kompetensi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Menurut Hersey, Blanchard, dan Johnson dalam Wibowo (2017), kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Dalam hal ini, pegawai Desa Junrejo memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya, karena dari observasi penyusun dalam hal ini petugas mampu mengoperasikan komputer dan mengisi data dengan cepat dan teliti baik melalui cara manual maupun cara online di SIMADE serta mampu menjelaskan prosedur dan persyaratan dengan baik serta bertutur kata yang sopan santun kepada masyarakat sehingga masyarakat dengan mudah memahami apa yang dijelaskan oleh petugas.

#### d. Alat atau Sarana

Menurut Mosso, et al., (2018) mengatakan bahwa salah satu indikator kinerja adalah alat atau sarana yang merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Dalam hal ini alat atau sarana yang menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yakni kantor Desa Junrejo memiliki komputer dan printer yang cukup, setiap pegawainya di masing-masing bidang difasilitasi komputer dan printer, meja kerja dan telepon sebagai alat komunikasi dan koordinasi yang masih berfungsi dengan baik serta wifi yang memiliki jaringan akses yang cepat sehingga penggunaan SIMADE pun maksimal. Juga terdapat papan agenda kerja setiap bidang yang di pajang di ruangan kerja masing-masing Di ruang tunggu pelayanan juga terdapat *fingerprint* yang biasanya digunakan untuk

mengabsensi kehadiran pegawai sesuai jam kerja namun sudah tidak digunakan dengan efektif

#### e. Biaya Pelayanan dan Kecepatan Waktu

Biaya pelayanan dalam penerbitan surat keterangan kelahiran dikantor desa Junrejo tidak dipungut biaya atau gratis. Dari pengamatan penyusun, masyarakat cukup hanya melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan saja. Penyelesaian pelayanan penerbitan Surat Keterangan Kelahiran (sebagai syarat pembuatan Akta Kelahiran) dilakukan dengan sangat cepat. Dalam hal ini, pada saat masyarakat datang dan ingin mengurus Akta Kelahiran dengan membawa berkas sesuai persyaratan yang lengkap, maka saat itu juga petugas langsung memprosesnya sehingga pelayanan terselesaikan dalam 2-3 menit saja dan masyarakat tidak perlu menunggu lama (Suryadi, et al., 2015).

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh penyusun selama satu bulan, ditinjau dari standar pelayanan menurut Kemenpan No. 63 tahun 2004 (pada prosedur dan biaya), asas pelayanan publik menurut UU No. 25 tahun 2009 (pada kecepatan waktu penyelesaian), dan indikator kinerja dalam bukanya Wibowo (2017: 86-87) yakni pada kompetensi pegawai dan alat atau sarana yang digunakan, maka dalam pelaksanaannya manajemen kinerja pegawai yang dicapai memang benar-benar sesuai antara berkas yang dihasilkan yakni Surat Keterangan Kelahiran dengan yang ada diberkas permohonan serta di database kependudukan dan juga pegawainya sangat teliti sehingga output yang dihasilkan juga benar-benar tepat (dalam pengetikan nama orang, tempat, tanggal lahir, alamat dan lain sebagainya) dan hal itu sebagian besar memuaskan masyarakat setempat.

Di samping itu, proses penerbitan pelayanan pada Surat Keterangan Kelahiran juga sangat cepat ditambah lagi dengan penandatanganan berkas oleh Kepala Desa/ Sekretaris Desa tidak ditunda-tunda sehingga penyelesaiannya juga hanya satu hari dalam hitungan beberapa menit saja (apabila tidak ada halangan dari Kepala Desa/ Sekretaris Desa untuk penandatanganan berkas). Hanya saja Pemerintah Desa Junrejo kurang disiplin waktu sehingga masyarakat biasanya mesti menunggu karena pintu Kantor Desa masih tutup dan belum ada pegawai yang datang. Selain itu, di kantor Desa Junrejo Juga tidak ada dipampang prosedur dan persyaratan pelayanan sehingga masyarakat terkadang banyak yang bertanya-tanya dan tidak tahu persyaratan apa saja yang dibutuhkan sesuai dengan keperluannya dan bagaimana alur penyelesaiannya setelah selesai dari kantor desa.

## SIMPULAN

Manajemen kinerja pegawai dalam pelayanan Akta Kelahiran di Desa Junrejo dilakukan dengan menghasilkan Surat Keterangan Kelahiran yang sesuai dengan kebenaran elemen data yang ada diberkas permohonan (pada persyaratan) dan data base Kependudukan sebab dalam proses kerjanya pegawai sangat teliti dalam memasukkan data. Kepala Desa/Sekretaris Desa juga selalu mengoreksi hasil kerja dari pegawainya sebelum menandatangani berkas. Proses penyelesaian Surat Keterangan Kelahiran juga dilakukan dengan sangat cepat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Yang mana Surat Keterangan Kelahiran merupakan surat yang diterbitkan oleh Pemerintah Desa sebagai bukti bahwa

masyarakat setempat telah melakukan pendaftaran penduduk yang kemudian Surat Keterangan Kelahiran inilah sebagai salah satu syarat yang dibutuhkan dalam pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kelahiran tersebut akan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Dalam manajemen kinerja pegawai, Pemerintah Desa Junrejo menggunakan dua cara yakni dengan cara manual dan juga berbasis online. Cara manual dilakukan dengan mengisi data sesuai dengan yang format yang tersedia, kemudian diterbitkan dan dicatat di buku register kelahiran. Cara manual ini dilakukan apabila proses penerbitan Surat Keterangan Kelahiran tidak dapat dilakukan melalui SIMADE. Sedangkan pelayanan berbasis online ini dilakukan melalui SIMADE (Sistem Informasi Manajemen Desa). SIMADE ini merupakan sebuah sistem informasi yang dapat mengakomodasi sebagian besar kegiatan pelayanan administrasi di kantor Desa Junrejo dengan lebih cepat dan akurat sehingga SIMADE dapat membantu perangkat desa untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, & Setiawan, P. F. A (2020) Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kabupaten Subang. *Jurnal Birokrasi & Pemerintah Daerah*. Vol. 2. No.1
- Abror M.D. & Hidayah, L (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*. Vol. 5 No. 2 Tahun 2021

- Arifin, H. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran (Studi Kasus pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Respon Publik*. Vol. 13 No.3, pp. 62-68.
- Keputusan Menteri PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Malangtime.com. 2020. *Inovasi Terus Digalakkan Dispendukcapil Kota Batu, Mulai Mobil Senyum hingga Pelampung Mosgun*. Diakses pada 23/03/2020 dari <https://www.malangtimes.com/baca/50049/20200313/085700/inovasi-terus-digalakkan-dispendukcapil-kota-batu-mulai-mobil-senyum-hingga-pelampung-mosgun>
- Miles, M.B.A., Huberman, M. & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook and the Coding Manual for Qualitative Researchers*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Moleong, L.J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mosso, A., Singkoh, F. & Sumampow, I. (2018) Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *EKSEKUTIF: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*. Volume 1 No. 1 Tahun 2018.
- Nelvianti. (2015). Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Jurnal Katalogis*. Vol. 3, No. 9. Hal. 190 -195.
- Peraturan Daerah Kota Batu No. 2 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Ainisyifa, H. (2017). Conceptual Framework of Corporate Culture Influenced on Employees Commitment to Organization. *Journal International Business Management*. Vol.11 No.3, 826-803.
- Rohman, D.F. (2011). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 1, No. 5, Hal. 962- 971.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, Zauhar, S. & Herlina. (2015). Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Baru Kalimantan Selatan. *Jurnal JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Politik)*. Vol.4 No. 3. Diakses Pada tanggal 11 Oktober 2018.
- Susanti, K.H. (2017). Pengaruh Pelaksanaan Program Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Publik*. Vol. 11; No. 01; 2017; 54-64
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak.
- Wachid, A., Makmur, M. & Puspitasari, S.L. (2013). Upaya Peningkatan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal*

Referensi : *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi* Vol.9, No.2, 2021. Hal 159-170

*Administrasi publik (JAP)*. Vol. 1,  
No. 2. Hal. 231 – 237. Diakses  
Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*.  
Depok: PT Raja Grafindo Persada.

