

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE IN THE FIELD OF POPULATION ADMINISTRATION IN DISTRICT OF TAKERAN, REGENCY OF MAGETAN

Analisis Kinerja Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Takeran Kabupaten Magetan

Muhammad Wahyu Afandi ^{1a(*)} Harianto ^{2b} , Bambang Martin Baru ^{3b}

¹²³Universitas Merdeka Madiun, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

wahyufandi86@gmail.com

(*) Correspondence author
wahyufandi86@gmail.com

How to Cite: Muhammad Wahyu Afandi. (2025). Analysis of Public Service Performance in The Field of Population Administration in District of Takeran, Regency of Magetan doi: 10.36526/js.v3i2.5187

Received: 11-04-2025
Revised: 07-09-2025
Accepted: 11-10-2025

Keywords:

Services
Transparency
Bureaucratic

Abstract

Public services are a major issue due to the lack of efficiency and effectiveness in their implementation, even though they are a crucial aspect as a bridge between the government and the public. The public can assess government performance from the quality of public services, which is the most visible benchmark of government performance. Improving public services focuses on convenience, speed, transparency, and shortening bureaucracy. This study aims to analyze the performance of public services in Takeran District, focusing on performance quality, quantity, timeliness, effectiveness, and independence. This study uses a descriptive qualitative approach with observation, interview, and documentation methods. The results are expected to provide an overview of the performance of public services in the field of population administration in Takeran District.

PENDAHULUAN

Salah satu isu utama yang sering dihadapi oleh pemerintah Indonesia adalah layanan publik, yaitu kurangnya efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan program pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintah dan berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat, dimana di dalam layanan masyarakat berperan sebagai konsumen. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan layanan bagi setiap warga negara Indonesia.

Masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pada aspek pelayanan publik. Karena pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata dalam kehidupan sehari-hari. Peningkatan pada pelayanan publik dalam pemerintahan fokus untuk mempermudah, mempercepat, transparansi dan dapat memperpendek birokrasi. Namun pada proses peningkatan pelayanan sering tidak terwujud dengan harapan masyarakat, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini berbelit-belit, lama, rumit, lambat, dan melelahkan. Hal ini sejalan dengan banyaknya kebutuhan masyarakat Indonesia. Di era sekarang pemberi pelayanan publik dituntut tidak hanya memberikan layanan secara standar dan cuma-cuma, namun megedepankan layanan prima (*service excelent*), yaitu yang mengedepankan kualitas pada pelayanan serta memberikan hasil lebih baik dalam sebelumnya. Memberikan pelayanan yang telah ditentukan sesuai dengan standar wajib terpenuhi agar terciptanya harapan masyarakat, serta bentuk tanggungjawab pemberi layanan publik tersebut.

Salah satu jenis pelayanan yang sering diakses oleh masyarakat Indonesia adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah kegiatan penataan dan penertiban sebuah dokumen dan data kependudukan. Kecamatan sebagai ujung pelayanan administrasi kependudukan harus memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat yang berperan sebagai konsumen.

Kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik jika jasa yang diterima sesuai harapan masyarakat, sebaliknya jika layanan tidak sesuai harapan mereka maka akan dipersepsikan buruk.

Selain itu pemenuhan pelayanan publik yang berkualitas di dalam pemerintahan juga perlu dorongan kinerjanya dalam pelayanan. Namun masih banyak ditemukan kendala yang menghambat kinerja pelayanan publik di Kecamatan Takeran, kabupaten Magetan seperti waktu tunggu dokumen yang lama, kepastian, terbatasnya pegawai dan kurangnya efektif dalam memberikan pelayanan. Menurut Robbins (2016), kinerja pegawai dapat diukur dengan empat yaitu kualitas kinerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian. Demikian halnya dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) dan dokumen administrasi kependudukan lainnya yang masih harus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kecamatan Takeran.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif atau biasa disebut kualitatif deskriptif. Pada penelitian kualitatif deskriptif ini mengumpulkan data berbentuk kata-kata, gambar yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara, observasi dan dokumentasi bersifat uraian dari hasil pengamatan peneliti. Menurut Sugiyono (2021), penelitian kualitatif merupakan subjek dari sumber data yang disebut sebagai informan (narasumber), dan penentuannya tidak dilakukan secara acak. Menurut Moleong (2019), sumber data kualitatif merupakan data yang ditampilkan dengan kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan mengamati objek benda diamati dengan cermat agar ditangkap maknanya yang tersirat dalam dokumen atau benda lainnya.

Fokus penelitian pada analisis kinerja pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan adalah kualitas kinerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Peneliti juga memerlukan berbagai metode untuk meningkatkan validitas data pada penelitian kualitatif agar bisa dipertanggungjawabkan penelitian tersebut. Menurut Lexy (2020), penelitian kualitatif ada tiga kriteria antara lain kepercayaan, dependabilitas, dan triangulasi. Peneliti juga menggunakan analisis data sebagai menggambarkan data tersebut, hubungan data penelitian, dan Batasan data pada sistem informasi. Menurut Miles dan Huberman Analisis data terdiri dari tiga alur antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan sebuah kesimpulan atau biasa disebut dengan verifikasi. Dengan hal ini maka penulis dapat mengetahui kinerja pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Takeran Kabupaten Magetan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan di Kecamatan Takeran Kabupaten Magetan dengan judul Analisis Kinerja Pelayanan Publik dalam Bidang Administrasi Kependudukan. Kecamatan Takeran merupakan salah satu Kabupaten Magetan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitar mengenai administrasi kependudukan. Guna mengumpulkan informasi penelitian ini maka penelitian melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Robbins teori kinerja yang digunakan dalam penelitian ini mencakup 5 indikator sebagai berikut :

Kualitas

Menurut Robbins (2016), kualitas kinerja diukur juga dari persepsi pegawai atau masyarakat yang berperan sebagai konsumen terhadap pekerjaannya serta tingkat kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Dalam menjaga keberlangsungan dan keberhasilan suatu organisasi dalam pemerintahan, pelayanan menjadi faktor dalam memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau masyarakat sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).

Adapun hasil yang diperoleh dapat dijelaskan melalui wawancara dengan Sekertaris Camat yaitu Bapak Wisku Bambang Dwi Hartono, ST. Seperti yang dituturkan dibawah ini

"Kami memberikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang terbaik kepada konsumen atau masyarakat Kecamatan Takeran, sesuai dengan SOP yang ada. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu bukan pelayanan dari kita sebenarnya, Tapi dari Dispenduk Capil kita membantu

memberikan fasilitas disini. Kita juga mencatat yang dilayani disini. Akhirnya menjadi pelayanan kita, Karena dari awal hingga akhir disini ngasih tempat dan memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan dengan baik. Terkait kualitas kita harus meningkatkan terkait e... apa Namanya aturan-aturan SOP yang kita buat. Kemudian e... etika pegawai kita buat dari situ mencerminkan pegawai tertulisnya gini... gini.. gini.. walaupun pelaksanaanya masih jauh. Karena di kecamatan kami tidak mempunyai camat, disini hanya mempunyai Plt. Ketika ada pegawai atau masyarakat untuk minta Tapak Asma (Tanda Tangan) kesulitan karena ada hal-hal keperluan di tempat lain. Plt di kantor ini sudah yang kedua, sebelumnya sudah ada mas, hanya 3 bulan saja dan Plt yang sekarang baru masuk sekitar 21 hari."

Sedangkan hasil yang diperoleh melalui wawancara dengan pegawai pelayanan administrasi kependudukan yaitu Mas Ridho. Seperti yang dituturkan dibawah ini

"Saya sudah memberikan pelayanan sesuai SOP yang ada di Kantor Kecamatan Takeran. Saya berusaha untuk menyelesaikan setiap permohonan dengan cepat dan tepat waktu sesuai harapan masyarakat. Dan menerapkan moto ramah, cepat dan cermat"

Sesuai dengan hasil wawancara dengan penerima layanan administrasi kependudukan juga mengemukakan bahwa

"Dokumen akta kelahiran yang saya urus. Disini pelayanannya sangat ramah, dan baik sekali. Fasilitas disini juga memadai. Saya tadi sempat merasa kebingungan mas, pas masuk ada tulisan nomor antrian, e.. ternyata tidak ada. Lalu melihat yang lain menunggu duduk disamping saya dan maju sesuai antri duluan. sudah. Pegawainya sangat jelas memberikan informasi kepada saya"

Berdasarkan pernyataan ke 3 informan juga berkaitan dengan teori kinerja Robbins, kualitas di Kecamatan Takeran kualitas pegawai sudah menerapkan moto ramah, sepat dan cermat. Dengan adanya penerapan hal tersebut membuat asyarakat yang mendapatkan layanana mmenjadi senang setelah mengurus dokumen. Dan kesenangan yang dirasakan oleh masyarakat dapat menjadi penilaian terhadap kualitas kinerja pelayanan admiistrasi kependudukan di Kecamatan Takeran. Memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi bisa sangat menguntungkan kedua belah pihak yaitu tercapainya tujuan pemerintah kecamatan dan masyarakat yang berperan sebagai konsumen.

Kuantitas

Kuantitas menurut Robbins (2016), merupakan besaran jumlah yang ada di kecamatan atau jumlah penyelesaian dokumen yang diselesaikan oleh pegawai dalam kinerjanya.

Adapun hasil yang diperoleh dapat dijelaskan melalui wawancara dengan Sekertaris Camat yaitu Bapak Wisku Bambang Dwi Hartono, ST. Seperti yang dituturkan dibawah ini

"Jumlah karyawan pada pelayanan administrasi kependudukan sebanyak 2 orang yaitu Mas Ridho dan Bapak Asngari, Mas Ridho melayani semua pelayanan atau yang utama, sedangkan Bapak Asngari hanya membantu Mas Ridho untuk pemberkasan dokumen dan penyelesaian administrasi. Dokumen yang diselesaikan oleh Mas ridho tidak menentu dan tidak ada target untuk pelayanan setiap hari, Semua tergantung pada masyarakat yang datang setiap harinya. Jadi kuantitas pelayanan kita tergantung pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Nanti kalau ada kekurangan kita koordinasikan dengan DispenduK Capil."

Sedangkan hasil yang diperoleh melalui wawancara dengan pegawai pelayanan administrasi kependudukan yaitu Mas Ridho. Seperti yang dituturkan dibawah ini

"staff pelayanan hanya 2 orang mas, saya dan Pak Asngari. Pak Asngari membantu saya mengoreksi dokumen yang dilayani. Pelayanan disini tidak di targetkan, biasanya saya menyelesaikan 10 sampai 20 jenis dokumen dalam sehari. Pelayanan yang banyak saya terima itu KTP, KK, dan Akta Kelahiran mas. Ada beberapa masyarakat kesini lebih satu kali karena dokumen kurang mas"

Sesuai dengan hasil wawancara dengan penerima layanan administrasi kependudukan juga mengemukakan bahwa

"Saya kesini sudah 2 kali ini mas, yang pertama tanya terkait informasi dan persyaratannya. Yang kedua itu ya sekarang ini, mengurus Akta. Kemarin setelah tanya itu malamnya langsung, saya siapkan berkas yang perlu dibawa untuk hari ini"

Berdasarkan hasil kesimpulan dengan 3 informan diatas menunjukkan beerkaitan dengan teori kinerja menurut Robbins dapat dihubungkan dengan jumlah pegawai, jumlah dokumen yang diselesaikan dalam sehari dan jumlah masyarakat bolak-balik mengurus dokumen di kecamatan.

Jumlah pegawai 2 orang hal ini membantu memepercepat pelayanan administrasi agar masyarakat dapat cepat menyelesaikan dokumen kepengurusannya. Dua orang tersebut bapakAsngari dan Mas Ridho mereka saling koordinasi satu sama lain agar mencapai tujuannya yaitu melayani masyarakat yang membutuhkan dokumen. Di kecamatan Takeran tidak ada penargetan semua tergantung kebutuhan masyarakat yang ingin mengurus dokumen. Biasanya Mas Ridho dalam sehari bisa menyelesaikan 10 sampai 20 dokumen masyarakat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Takeran mampu menyelesaikan dokumendengan cepat dan membantu masyarakat lebih dari 2 atau 3 orang dalam satu hari.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu menurut Robbins (2016), yaitu penyelesaian tugas dan tanggungjawab seorang pegawai dengan tepat waktu, sehingga seorang yang mendapatkan pelayanan juga menunggu dengan jaminan waktu cepat.

Adapun hasil yang diperoleh dapat dijelaskan melalui wawancara dengan Sekertaris Camt yaitu Bapak Wisku Bambang Dwihartono, ST. Seperti yang dituturkan dibawah ini

"Kalau dokumen biasa cepat mas kalau dokumen tekait hal Tanda Tangan Basah harus menunggu, kalau seupaam d delegasi ke SekCam atau Kassi ya cepat. Tapi rata-rata minta camat langsung dalam kinerja di kecamatan, ya mau gimana lagi harus menunggu. Karena PLT tidak stand bye disini terus, beda kalau dengan definitif. Untuk sekarang ada TTE (Tanda Tangan Elektronik), tapi untuk TTE harus daftar dulu ke BSre. Plt rata-rata sudah mempunyai dan ada yang belum. Untuk kepala UPD mempunyai tapi di organisasi mereka masing-masing. TTE untuk pihak ke 3 tidak menerima atau belum kontibel karena mintanya Tanda Tangan Basah. Untuk ini dilemma, meskipun ada TTE pasti juga lama."

"Permintaan yang minta masyarakat, apabila ada sesuatu yang kurang kita komunikasikan dengan Dispenduk Capil. Ini yang selalu kehabisan KTP ada kekurangan atau pas kosong kita komunikasikan dengan yang bersangkutan "ini kosong pak, buk ini mohon maaf bukan wewenang kami untuk bisa melaksanakan distribusi kartunya itu, tapi kita menunggu harus sampai dispenduk kapan. " Jadi mas kita harus menunggu atau pinjam dari kantor sekitar, naah prosesnya itu saudara tidak langsung dilayani.... Ndak. Tapi, kalau awal-awal tahun Jnuari sampai Februari penuh resiko. Karena apa? Anggaran dari pusat itu belum cair, belum bisa pengadaan kartunya itu. Nanti Maret sampai Oktober lah normal, semua tergantung permintaan juga"

Sedangkan hasil yang diperoleh melalui wawancara dengan pegawai pelayanan administrasi kependudukan yaitu Mas Ridho. Seperti yang dituturkan dibawah ini

"Pelayanan buka mulai jam 8 pagi sampai jam 3 sore. Untuk proses pelayanan cepat kok mas cuman 15 menitan, semua tergantung masyarakat yang datang bisa tidak mereka memenuhi persyaratan. Kekurangan dokumen yang belum tepenuhi menjadi kendala saya dalam pengerjaan akhirnya molor. Terus ada lagi mas, kehabisan blanko dari pusat mau ndak mau ya harus menunggu paling lama 2 minggu sampai satu bulan mas "

Sesuai dengan hasil wawancara dengan penerima laayanan administrasi kependudukan juga mengemukakan bahwa

"Pelayanan disini cepat mas, saya membuat akta kelahiran hanya membutuhkan waktu 10 menit langsung jadi Alhamdulillah.... Ini dalam hal pelayanan administrasi kependudukan ya mas.. kalau yang lain saya tidak tahu."

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 orang informan menunjukkan bahwa teori kinerja Robbins dapat dihbungkan karena Kecamatan Takeran bisa menyelesaikan dengan kurun waktu 15 sampai 20 menit untuk 1 dokumen. Hal ini sesuai dengan harapan masyarakat akan tetapi jika website pada kecamatan eror atau tidak bisa diakses maka masyarakat harus menunggu dengan penuh harapan. Bukan hanya website atau jaringan saja yang menjadi kendala dalam penyelesaian layanan akan tetapi blanko habis membuat terhambatnya suatu layanan. Dah kedua hal tersebut membuat masyarakat

menunggu sampai 2 minggu dan mengharuskan mereka datang lagi melakukan antrian serta membutuhkan waktu yang pas.

Efektivitas

Menurut Robbins (2016), efektivitas pada kinerja pada dasarnya merupakan sebuah tingkat keberhasilan dalam pencapaiannya sasaran serta adanya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas merupakan hasil dari input yang disebut oleh output, proses akhir tersebut merupakan hasil kinerja pegawai dalam menyelesaikan semua tugas pokok dan fungsi di dalam kerjanya.

Adapun hasil yang diperoleh dapat dijelaskan melalui wawancara dengan Sekertaris Camt yaitu Bapak Wisku Bambang Dwi Hartono, ST. Seperti yang dituturkan dibawah ini

"Kalau memastikan untuk sesuai dengan Standar Pelayanan kita itu sangat sulit, karena ya.. itu tadi tidak ada camat adanya Plt kalau mau bertemu ya menunggu. Dari sisi lain pihak karena aplikasinya lemotnya masyallah... kemarin itu website SRIKANDI dan PATEN sampai 2 bulan down, dari pusat data nasional kita gangguan. Untuk sekarang agak lumayan lah mas dibanding kemarin. Dulu awal-awalnya SRIKANDI, itu nggak mumpuni tapi dipaksa diharuskan memakai itu. Waktu itu akhirnya menunmpuk dan manual lagi. Kadang kadang waktu ramainya aplikasi tersebut server jam sibuk. Kelihatannya wah pakai teknologi tetapi ketika di hadapkan dengan jaringan, dengan servernya jadi lambat ya itu servernya munyaer ae..."

"Sekarang itu mas diarahkan bukan pakai KTP biasa tapi pakai IKD yaitu Identitas Kependudukan Digital, nanti pakai HP tok. Nah sekarang pelayanan kami selin penerbitan KTP wajib pakai IKD. Tapi ada kendala lagi dari aplikasinya lagi, bahwa IKD itu untuk apa namanya..... e.... pendaftar baru KTP tidak bisa IKD aplikasinya troble atau apa. Semoga nanti kedepannya bisa terlaksana, ini baru beberapa hari kemarin mas,. Bahwa baru mencari pertama kali KTP tidak bisa IKD. Nah masalahnya sekarang itu, kembali lagi ke pihak tigAitu IKD sangat terbatas sehingga harus mencetak KTP. Contohnya.... Kalau mau ke Bank tidak bisa memakai IKD tetapi harus KTP fisik yang bisa dicopy. IKD di print, dishare, dan discreenshoot tidak bisa kekurangannya itu mas. Akibatnya ketimbang masyarakat dikorbankan lebih baik KTP yang dicetak. Tapi nanti kedepannya diarahkan kesitu ntah tahun berapa bulan berapa..."

"Untuk mengetahui keterampilan pegawai tentu mengetahui, tapi kalau mengetahui kontibel atau engga, kontibel atau engga itu dilemma. Ya.. karena apa orangnya nggak ada, itu-itu saja. Jadi walaupun dia tidak kompeten sebenarnya tetapi ketika dia berhadapan dengan masyarakat dan orangnya itu-itu saja, maka ya harus maju. Tapi ya kita... penting mengarahkan."

Sedangkan hasil yang diperoleh melalui wawancara dengan pegawai pelayanan administrasi kependudukan yaitu Mas Ridho. Seperti yang dituturkan dibawah ini

"Berusaha menerapkan SOP setiap kegiatan pelayanan, tapi ketika dihadapkan terkait teknologi di dalam pelayanan ya saya memaklumi jika ada kendala dalam pelayanan. Kendalane itu ya terkait jaringan dan server mas, semua yang saya layani ya terhambat dan terhenti tidak dapat di lanjut."

Sesuai dengan hasil wawancara dengan penerima laayanan administrasi kependudukan juga mengemukakan bahwa

"Pelayanan disini jos mas saya langsung jadi ini buktinya ini mas akta saya jadi. Pegawai pelayanan juga menuntun dan memberikan pemahaman serta informasi kepada saya dengan sabar"

Berdasarkan pernyataan informan diatas yang berkaitan dengan teori kinerja menurut Robbins, Efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Takeran bahwa efektivitas sangat berpengaruh. Efektivitas merupakan hasil akhir dari kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu dalam kinerja. Pada kinerja Kecamatan Takeran kurang efektif dikarenakan adanya kelemahan teknologi seperti jaringan dan website (SRIKANDI dan Paten), lemot dan ada jam sibuk pada aplikasi kecamatan. Hal ini merupakan bagian pendukung pegawai pelayanan untuk mengerjakan tanggung jawabnya. Pegawai yang terbatas dan dipaksakan untuk menggunakan berbagai teknologi yang berkembang dapat menimbulkan tidak tercapainya SOP pada pelayanan. Kegiatan pelayanan akan ada korelasinya antara teknologi dan sumber daya, kedua hal tersebut harus saling dimbangi satu sama lain agar berjalan sesuai SOP.

Kemandirian

Menurut Robbins (2016), kemandirian merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai terkait tugas pokok dan fungsinya, selain itu pada kemandirian ini sebagai penentu sebuah kompetensi yang dimiliki sebuah pegawai dalam menjalankan tanggungjawabnya dan seberapa bisa memecahkan masalah sesuai porsinya.

Adapun hasil yang diperoleh dapat dijelaskan melalui wawancara dengan Sekertaris Camt yaitu Bapak Wisku Bambang Dwi Hartono, ST. Seperti yang dituturkan dibawah ini

"Kalau mandiri sangat sulit, wajib kerjasama. Kita harus berkoordinasi antara satu dengan yang lainnya atas bawah, kanan kiri. Kalau mandiri secara individu kami tidak menyarankan. Kalau mampu... atau bisa secara kompeten harus di pupuk. Ya karena apa orangnya sudah sepuh, terbatas dan orangnya itu-itu saja. Tugasnya ajda yang banyak ada yang sedikit ada yang bantu sana biasanya ada e... apa namanya problem interest tapi hal biasa tetap koordinasi "

Sedangkan hasil yang diperoleh melalui wawancara dengan pegawai pelayanan administrasi kependudukan yaitu Mas Ridho. Seperti yang dituturkan dibawah ini

"Kalau bekerja secara mandiri sesuai tupoksi saya bisa tapi semua butuh koordinasi dengan staf lain mas. Contohnya saya kan sebidang dengan Bapak Asngari ya saya setiap hari berkoordinasi dengan beliau serta memberi tahu dokumen masyarakat apa saja yang kurang terpenuhi. Terus kalau sama masyarakat itu rata-rata kurang memahami prosedur, nah saya jelaskan yang kurang mana saja biar tidak bolak balik mas"

Sesuai dengan hasil wawancara dengan penerima layanan administrasi kependudukan juga mengemukakan bahwa

"Sudah, yang saya lihat pegawainya melayani penuh tanggung jawab sesuai dengan pekerjaannya mas"

Berdasarkan pernyataan informan diatas yang berkaitan dengan teori kinerja menurut Robbins, kemandirian pegawai pelayanan pada Kecamatan Takeran sudah mandiri secara tanggungjawab sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Terkait mandiri secara individu untuk mencapai tujuan bersama mereka tidak bisa dikarenakan perlunya koordinasi antara satu sama lain agar tercapainya tujuan tersebut. Dengan adanya koordinasi maka pemecahan masalah terkait dengan tujuan bersama dapat diatasi secara cepat dan tanggap, hal ini bagian dari respon para pegawai.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian diatas dengan judul Analisis Kinerja Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di kecamatan Takeran Kabupaten Magetan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari segi kualitas pegawai sudah menerapkan moto dan masyarakat yang menerima layanan juga sangat senang ketika melakukan kegiatan pelayanan di Kecamatan Takeran.
2. Dari segi kuantita spada pelayanan administrasi kependudukan sudan efisien dan perlu ditingkatkan. Dengan jumlah pegawai 2 orang sudah cukup cepat dengan melayanai sehari mencapai 10 sampai 20 dokumen.
3. Dari segi eteoatan waktu belum tepat karena ada kekurangan yaitu terkendalanya pada blangko yang habis ini membuat sebagian besar masyarakat untuk Kembali 2 minggu lagi dan ada yang mengharuskan mereka untuk mendatangi balai desa atau kkelurahan masing masing untuk mengambil dokumen yang belum jadi.
4. Dari segi efektivitas masih belum bisa memastikan sesuai SOP karena terdapat beberapa gangguan pada jaringan internet dan gangguan pada website SRIKANDI dan PATEN.
5. Dari segi kemandirian bahwa pegawainya sudah menjalankan tupoksinya sesuai dengan tanggung jawabnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F. H., Hamid, D., & Djudi, M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap PG Kebon Agung Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 38(2).

- Akbar, S. (2018). Analisa Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.
- Antaiwan Bowo Pranogyo SE, M. M., Hamidah, S. E., & Thomas Suyatno, M. M. (2022). *Kinerja Karyawan: Teori Pengukuran dan Implikasi*. Feniks Muda Sejahtera.
- Assyakurrohim, D., Ikham, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1-9.
- Avindiana, I. K. (2021). *Pengaruh Pelatihan Kerja, Kompetensi Sdm Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ud Afalia Jaya Tumpang Malang* (Doctoral dissertation, STIE Malangkucecwara).
- Babua, P. H. (2024). *Motivasi Kinerja Pegawai Serta Faktor Yang Mempengaruhi*. Penerbit Qiara Media.
- Buku Ajar Metodologi Penelitian. N.p., PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Chairunnisah, R., KM, S., & Mataram, P. M. F. H. (2021). Teori Kinerja Karyawan. *Kinerja Karyawan*, 29.
- Handoyo, E. (2012). Kebijakan publik. *Semarang: Widya Karya*, 323.
- Ismaya, N., & La Ode, Mustafa. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Qiara Media.