

# **PENGARUH KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DI TINGKAT KELURAHAN TERHADAP GOOD SERVICES ADMINISTRASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN (Studi pada Kelurahan Jemurwonosari Surabaya)**

**Sheila Sukma Melinia<sup>1</sup>, Prof. Dr. Arief Darmawan,S.U<sup>2</sup>, Drs. Supri Hartono,M.S<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945

Email [sheilasukma26@gmail.com](mailto:sheilasukma26@gmail.com)

## ***Abstract***

*The purpose of this study was to determine the effect of the performance of the State Civil Apparatus at the Village Level on Good Population Service Administration in Jemurwonosari Village, Surabaya. The research used is quantitative research, and this type of review is descriptive research. The sampling technique applied was simple random sampling, meaning that the sample was determined randomly with a total sample of 90 people. Data collection techniques include documentation, observation, and questionnaires. Regression analysis was applied to analyze the data. The impact of the research proves that the performance of the State Civil Apparatus has a positive effect on the implementation of population services.*

***Keywords:*** *Analysis, Sample, Village, State Civil Apparatus Performance*

## **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja Aparatur Sipil Negara Tingkat Kelurahan terhadap Administrasi Pelayanan Kependudukan yang Baik di Desa Jemurwonosari Surabaya. Penelitian yang dipakai adalah penelitian kuantitatif, dan jenis ulasan ini adalah penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang diaplikasikan adalah simple random sampling, artinya sampel ditentukan secara acak dengan jumlah sampel sebanyak 90 orang. Teknik pengumpulan data meliputi dokumentasi, observasi, dan angket. Analisis regresi diterapkan untuk menganalisis data. Impak penelitian membuktikan benar adanya kinerja Aparatur Sipil Negara berpengaruh positif terhadap penyelenggaraan pelayanan kependudukan.

**Kata kunci:** Analisis, Sample, Desa, Kinerja Aparatur Sipil Negara

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk kepentingan penduduknya. Maksud dari pelayanan publik adalah untuk mencukupi harapan dasar setiap masyarakat dan warga atas songkongan barang, bantuan, atau pelayanan administratif yang disajikan oleh pemerintah untuk keperluan yang penting. Pelayanan publik dari aspek kependudukan dan pencatatan sipil ialah contoh kewajiban strategis pemerintah. Karena masyarakat membutuhkan setiap dokumen dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2007 tentang Pedoman Pemerintahan Desa mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan dusun. Yang dimaksud dengan "Pemerintahan Dusun" adalah "kegiatan pendokumentasian data dan informasi lengkap terkait rencana dusun dalam buku administrasi Kelurahan. Peneliti memilih jenis administrasi kependudukan dari berbagai jenis administrasi. Karena pengelolaan kependudukan menyesuaikan pelayanan publik yang selalu berhubungan dengan masyarakat. Dalam objek penelitian ini yaitu Kelurahan Jemurwonosari Surabaya mempunyai luas 163.321 Ha dari jumlah desa sebanyak 3 kampung yang terdiri dari kampung Wonocolo, Kampung Wonosari, Kampung Jemur ngawinan dan memiliki jumlah penduduk sebesar 20.991 jiwa dengan jumlah kartu keluarga sebanyak 6.763. Desa Wonosari merupakan daerah kabupaten di Surabaya yang memberikan good services administratif kepada rakyatnya. Menurut kepala desa, ada 117 rakyat yang menanganai dan mengemas administratif seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), selama kurang lebih satu minggu, menurut pengamatan peneliti. Selain itu warga Jemursari memiliki tingkat pendidikan yang beragam, mulai dari rendah hingga tinggi. Banyaknya kondisi yang ada di kawasan Jemurwonosari membuat pelayanan publik membuat tema yang memukau untuk di cermati secara luas dan berlanjut. Sistem program SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sudah digunakan oleh dinas kependudukan. Meskipun pedoman pelayanan publik sudah jelas dan infrastruktur sudah terpasang, kenyataannya masih ada masyarakat di desa Jemursari mengeluhkan pelayanan administrasi publik oleh aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam permasalahan yang ada perlu adanya peningkatan kinerja aparatur sipil negara yang ada di Kelurahan Jemurwonosari agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan khususnya yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Kinerja didefinisikan sebagai sesuatu yang telah dicapai selama periode waktu dalam hal input, output, pendapatan, manfaat, dan pengaruh dengan tanggung jawab yang dapat membantu arah struktur organisasi pemerintah. Adanya dampak kerja yang di raih dengan akuntabilitas nyata oleh aparatur bakal menghasilkan eskalasi kinerja yang lancar dan praktis.

## **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, karena penelitian kuantitatif mencari data dari sampel populasi kemudian menganalisis data tersebut menggunakan metode statistik yang digunakan. Demikian pula dalam penelitian ini, peneliti melakukan ulasan dengan menyebarkan kuesioner kepada setiap populasi khususnya masyarakat Desa Jemurwonosari Surabaya sebagai penerima produk jasa okupasi yang diberikan oleh pegawai negeri sipil di Desa Jemurwonosari Surabaya.

Sumber primer adalah sumber data yang menguraikan objek kepada penadaha data secara langsung, sementara sumber sekunder memberikan data kepada pengumpul data secara tidak langsung melalui warga atau dokumen lain. Subjek yang ditemukan dari responden melewati

kuesioner, focus group, dan panel merupakan contoh data primer, begitu pula ulasan yang didapati dari wawancara pengkaji menurut pelapor. Kumpulan atau indeks perusahaan berwujud desersi, komisi, neraca finansal publikasi perusahaan, liputan pemerintah, bukti yang didapati dari cetakan edisi, dan sebagainya merupakan contoh data sekunder. Saat peninjauan ini digunakan data primer yaitu tanggapan responden/warga masyarakat terhadap kuisisioner tentang kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Kelurahan Jemurwonosari Surabaya. Tujuan uji validitas menurut Sugiyono (2016:228) adalah untuk mengetahui ketepatan suatu instrumen sebagai pengukur yang digunakan untuk memperoleh data atau mengukur apa yang akan diukur. Korelasi Pearson Product Moment digunakan oleh peneliti ini untuk menguji validitas instrumen penelitian, dimana teknik korelasi digunakan.

## **Pembahasan**

Jaman dahulu sebelum adanya Desa Jemurwonosari, di kenal lah suatu daerah alas/ hutan yaitu Alas Bambu ( Wonocolo), Tempat berkembang biak atau perkawinan hewan Kera/ Monyet ( Ngawinan) sekarang Jemur Ngawinan, dan Alas Tengah (sekarang Jemurwonosari). Menurut riwayat/ cerita asal muasal penduduknya berasal dari daerah timur (sekarang di kenal daerah Nginden), Setelah Penduduknya ramai, maka di angkat lah Kepala Desa yang pertama yaitu H. SALEH (Jaman sebelum Kemerdekaan RI/ bentukan dari Pemerintahan Belanda). Di Desa Jemurwonosari jaman dahulu berdiri sebuah Bangunan Milik Belanda (setelah Kemerdekaan RI disebut Bangunan Pabrik Kulit), adanya Benteng Peninggalan Belanda (yang sekarang di kenal Wonocolo Gg. Benteng I, II, III), Pada masa kepemimpinan Kepala Desa H. SALEH, yang berpusat di Dukuh Wonocolo ( sekarang Wonocolo Pabrik Kulit no. 69). Karakteristik responden dapat di aplikasikan untuk memaparkan bagaimana responden diidentifikasi berdasarkan ukuran sampel penelitian. Salah satu tujuan dari karakteristik responden adalah untuk memberikan gambaran umum tentang sampel penelitian. Untuk memulai analisis data, peneliti harus melakukan uji sampel pada data untuk memastikan bahwa data yang digunakan atau diperoleh secara akurat mencerminkan ide yang diukur. Langkah selanjutnya adalah menganalisis data menggunakan software komputer SPSS versi 20. Pertama, validitas dan reliabilitas alat penelitian dievaluasi, dilanjut dengan uji deskriptif, uji klasikal, dan analisis regresi sederhana.

Peneliti membutuhkan media yang efektif dan dapat diandalkan untuk menentukan hasil penelitian. Debriefing yang sah adalah keputusan yang digunakan untuk mengumpulkan data (pengukuran ), tetapi alat yang andal adalah alat yang dapat digunakan untuk mengukur hal yang sama berulang kali untuk mendapatkan hasil yang sama.

### **a. Uji Validitas**

Jika pernyataan kuesioner mengungkapkan sesuatu yang terukur, pernyataan tersebut dianggap valid. Maka segala item pada masing masing indikator memiliki taksiran substansial ( $> 0,30$ ), lalu catatan dalam angket tersebut cukup valid untuk digunakan sebagai alat survei. Jika  $r$  hitung, maka pertanyaan atau indikator dalam angket dianggap sah, jika tidak dihitung  $r$  menunjukkan bahwa pertanyaan atau indikasi tidak sah.

### **b. Pengujian Hipotesis**

Pengujian terhadap hipotesis kedua yang berbunyi “Kinerja Aparatur Sipil Negara

berpengaruh secara simultan terhadap *good services* administrasi pelayanan kependudukan”. Uji-f, yang berusaha melihat hubungan secara bersamaan, ini digunakan untuk menguji hipotesis. Tabel berikut menunjukkan hasil uji f sejalan dengan hasil pengujian:

### Hasil Uji f

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1449,671	1	1449,671	581,937	,000 <sup>b</sup>
	Residual	219,218	88	2,491		
	Total	1668,889	89			

a. Dependent Variable: Good Service Administrasi (Y)

b. Predictors: (Constant), Kinerja ASN (X1)

Sumber: Output SPSS, Data Diolah Peneliti 2022

Pada tabel 4.12 upaya uji f tertera di temukan skor  $F_{hitung}$  sejumlah 581,937 dengan angka spesifik 0,000 sehingga ( $0,000 < 0,05$ ). Dari upaya tersebut artinya bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara berpengaruh secara simultan terhadap *good services* administrasi pelayanan kependudukan. Kemudian juga dari hasil uji f yang dilakukan peneliti untuk mengetahui hubungan secara simultan diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 581,937 serta nilai signifikansi sehingga  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara berpengaruh secara simultan terhadap *good services* administrasi pelayanan kependudukan. Peneliti juga menilai koefisien determinasi hasil untuk melihat seberapa besar perbedaan persentase antara variabel independen dan dependen. Nilai ( $R_{square}$ ) diketahui 0,869. Variabel bebas kinerja aparatur sipil negara (X) menyuplai variasi atau sanggup berkontribusi pada variabel terikat *good service* administrasi pelayanan kependudukan (Y) menyisakan kontribusi 86,9%, sisanya hanya 13,1 persen dari segi aspek lain yang tidak ada pada saat studi.

## Penutup

### Kesimpulan

Kinerja Aparatur Sipil Negara berdampak baik terhadap penyelenggaraan pelayanan kependudukan yang baik. Hasil regresi linier menunjukkan hal tersebut, dengan nilai 24,123 dan nilai signifikansi menunjukkan  $< 0,05$ . Sehingga semakin baik kinerja ASN di tingkat kelurahan maka semakin tinggi pula kualitas administrasi yang diberikan kepada masyarakat, dan pelayanan masyarakat yang baik akan berdampak baik bagi instansi tersebut, memberikan perspektif positif kepada masyarakat. Koefisien determinasi nilai  $R^2$  dari model regresi telah ditentukan sebesar 0,869. Variabel bebas kinerja aparatur sipil negara (X), memberikan kontribusi terhadap variabel terikat penyelenggaraan pelayanan kependudukan yang baik (Y) sebesar 86,9%, sedangkan 13,1 persen disebabkan oleh variabel yang tidak dalam studi.

### Saran

Diharapkan aparat ASN di Kelurahan Jemurwonosari Surabaya lebih baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat khususnya di bidang kependudukan, dan sesuai aturan pelayanan publik yang sudah dipatenkan. Hal ini harus dilakukan agar pelayanan yang prima tentu berdampak baik bagi kelurahan karena akan memberikan perspektif dan citra positif kelurahan jemurwonosari Surabaya di mata masyarakat. Sebaiknya penelitian ini diperluas

dengan memasukkan variabel tambahan, karena masih banyak yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada *good service* administrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Syam, (2018). Kinerja Aparatur Negara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas talamatea Kabupaten Jeneponto.

Daryanto dan Setyobudi Ismanto, 2014, Konsumen dan Pelayanan Prima, Malang, Gava Media

Fandy Tjiptono, 2004, Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Penerbit ANDI, Yogyakarta.  
Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayan Publik. Yogyakarta : Gava Media  
[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Aparatur\\_Sipil\\_Negara](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Aparatur_Sipil_Negara) .diakses, Selasa 12 Desember 2017 pukul. 20.00

Ismail, 2020. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Barru. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makasar

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan

Kasmir. 2005. Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta: Prenada Media

Peraturan Menteri Dalam Negeri No 34 Tahun 2007 Tentang Pedoman Administrasi Kelurahan.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.

Wibowo, (2007), Manajemen Kinerja, Rajawali Pers: Jakarta