

Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Kependudukan di Desa Sumberarum Kecamatan Songgon Kabupaten Banyuwangi

Lisa Dian Sartika, Suji, Abul Haris Suryo Negoro

Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
lisadian855@gmail.com

Abstract

This article aims to determine the performance and service quality of government officials in Sumberarum village, Songgon sub-district, Banyuwangi district. The quality of service in Sumberarum Village in preparing information and materials needed by the public interest is still not optimal. Issues that are less than optimal in administrative services are the slow processing of paperwork relating to the local community. The performance of village government apparatus and also the quality of existing services in the implementation of services is the main key in this research. Many Sumberarum office employees do not provide good information resulting in a lack of sources of access to information and communication, a lack of discipline among village office employees which results in less than optimal population services. The function of the village government apparatus is in providing services to the community, so the apparatus must have the tasks of being able to improve people's welfare, protect peace, and also order in the community and then be able to carry out the principles of governance in a village government that is clean and free from collusion and also nepotism and carry out good and correct government administration in accordance with their duties.

Keywords: *administration, performance, public service, service quality.*

1. Pendahuluan

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui kinerja maupun kualitas pelayanan aparatur pemerintah desa Sumberarum kecamatan Songgon kabupaten Banyuwangi. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan Undang-undang dan peraturan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau jasa administrasi yang diberikan pemerintah. Berbagai layanan administrasi, seperti layanan KTP, akta kelahiran, sertifikasi lahan, serta perizinan, adalah layanan untuk memastikan hak dan kebutuhan dasar warga. Layanan KTP dan akta kelahiran sangat penting dalam kehidupan warga karena mereka berdua menjamin keberadaan, identitas warga dan hak asasi sipil lainnya. Pada undang-undang Administrasi Kependudukan No.23 (2006) diatur terkait hak dan kewajiban penduduk, penyelenggara dan pelaksanaan instansi, catatan penduduk, kewenangan penyelenggara, dan dokumen kependudukan, pencatatan data sipil, sanksi administrasi, sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Berdasarkan pedoman Undang-Undang Desa No.6 (2014) pengertian Pemerintah Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan No. 2 (2014), menyatakan bahwa administrasi kependudukan sebagai suatu sistem bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif masyarakat dalam pelayanan publik dan memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang deskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah.

Menurut Agus Dwiyanto (1995) kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil kerja ataupun tingkat pencapaian sebuah organisasi, indikator kinerja merupakan variabel ataupun besaran yang bisa digunakan untuk menentukan sebuah tingkatan capaian tujuan yang meliputi *output*, efektivitas dan efisiensi. Hal ini dapat didefinisikan kinerja aparatur desa memiliki peran sangat penting di dalam sebuah organisasi pemerintahan bahwa pegawai desa memiliki tanggung jawab guna menjalankan tugasnya dan fungsi pegawai desa yaitu melayani masyarakat, memberikan jaminan kesejahteraan melalui sebuah abdi masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Menurut Suryadi (2015) bahwa dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka aparatur harus memiliki kinerja yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam menyikapi kondisi seperti ini, untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang berkualitas maka pemerintah daerah melakukan peningkatan kinerja birokrasi. Dengan berjalannya kinerja yang baik maka akan menciptakan sasaran, visi, misi, dan tujuan pemerintahan desa dalam melayani masyarakat secara transparansi.

Syukuri (2002) menjelaskan tentang kinerja yang optimal ada beberapa syarat, pertama adalah kapasitas SDM yang memadai, keterampilan, kemampuan pengetahuan, dan sikap mental dan moral yang di dukung dengan pengalaman dan dedikasi dari eksekutif yang di dukung untuk terwujudnya kinerja yang optimal. Kedua adalah rekrutmen yang baik, guna mendapat pegawai yang baik maka harus ada mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan benar. Ketiga adalah pembinaan yang terstruktur, guna meningkatkan kinerja maka harus ada pembinaan yang meningkatkan kapasitasnya secara berkelanjutan. Keempat adalah pengawasan masyarakat, perlu ditingkatkan pengawasan baik secara langsung maupun tidak langsung oleh lembaga perwakilan rakyat.

Oleh karena itu, penelitian ini mengukur tentang kinerja maupun kualitas pelayanan aparatur pemerintah desa Sumberarum. Maka dapat ditarik sepasang permasalahan yang keluar yaitu mengenai kinerja aparatur pemerintah desa Sumberarum, dan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan layanan di pemerintah Desa Sumberarum. Menurut dari observasi awal, bahwa kemampuan pegawai kantor Desa Sumberarum dalam menyiapkan informasi dan bahan yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat masih kurang optimal. Isu-isu masalah yang kurang optimal dalam pelayanan administrasi.

Pegawai Kantor Desa Sumberarum banyak yang tidak memberikan informasi yang baik sehingga mengakibatkan minimnya sumber akses informasi dan komunikasi, kurangnya kedisiplinan pegawai kantor desa yang mengakibatkan pelayanan kependudukan kurang optimal. Subjek penelitian ini adalah masyarakat Desa Sumberarum Kecamatan Songgon Kabupaten Banyuwangi. Sehingga peneliti memberi judul dalam penelitian ini yaitu "Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Kependudukan di Desa Sumberarum Kecamatan Songgon Kabupaten Banyuwangi".

Tinjauan Pustaka Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry (2008) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan sebuah perpaduan yang lengkap antara teori dan praktek dengan adanya tujuan memaparkan pemahaman terhadap pemerintah dalam kaitannya dengan masyarakat yang diberi wewenang dan mendorong kebijakan publik supaya lebih responsif terhadap keinginan sosial, administrasi publik berusaha mengembangkan praktik manajemen supaya sesuai dengan nilai efisiensi dan efektifitasnya. Menurut Jhon M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (2009) administrasi publik merupakan implementasi kebijakan pemerintah yang sudah ditetapkan dengan badan perwakilan politik. Administrasi publik juga dapat didefinisikan koordinasi usaha kelompok ataupun individu dalam melaksanakan kebijakan pemerintah. Secara global administrasi publik merupakan sebuah proses yang ada kaitannya dengan pelaksanaan kebijaksanaan pemerintah ataupun teknik-teknik yang tidak dapat dihitung jumlahnya.

Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pelayanan publik penyedia. Menurut Hardiansyah (2011) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta atas nama pemerintah atau swasta kepada masyarakat baik dengan melakukan pembayaran maupun tidak dengan maksud untuk memenuhi apa yang dibutuhkan atau tidak yang untuk kepentingan masyarakat.

Pelayanan Umum

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No.81 Tahun 1993 tentang pelayanan umum merupakan semua kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh pemerintah Pusat di daerah dan di dalam lingkungan BUMN berupa barang/jasa baik dalam melaksanakan kewajiban peraturan perundang-undang ataupun untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Hakikat dalam pelayanan umum meliputi;

- a. Dalam bidang pelayanan dapat meningkatkan produktifitas sesuai dengan tugas dan fungsinya
- b. Memberi masukan yang efektif guna untuk menata pelayanan dan sistem pelayanan umum yang lebih efektif agar sesuai dengan hasil yang diharapkan
- c. Memberi arahan ataupun kreatif dalam peran masyarakat agar masyarakat setempat mendapatkan kesejahteraan

Pelayanan umum dapat dilaksanakan secara sederhana, terbuka, terpadu, yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No.81 tahun 1993 menyatakan bahwa pelayanan umum harus mengandung beberapa unsur diantaranya yaitu: peraturan dalam bentuk pelayanan umum harus sesuai dengan keadaan, kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar yang sesuai dengan perundang-undangan secara efisien.

Kinerja dalam Layanan Publik

Sesungguhnya organisasi adalah sebuah koneksitas manusia yang komplit dan dibentuk guna mencapai tujuannya, dimana akan ada hubungan antar anggota yang bersifat resmi, aktivitas kerjasama, dengan lingkungan yang sangat luas dapat terintegrasi, memberikan pelayanan ataupun tanggung jawab kepada lingkungannya.

Kinerja dapat didefinisikan sebagai sebuah gambaran terkait tingkat pencapaian pelaksanaan sebuah kegiatan dan kebijakan untuk mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran yang terdapat pada organisasi tertentu. Menurut Pamungkas (2000) mendefinisikan kinerja merupakan sebuah kegiatan untuk mencapai cara yang dapat diperoleh dengan aktifitas yang diraih menggunakan unjuk kerja.

Menurut Agus Dwiyanto (1995) kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil kerja ataupun tingkat pencapaian sebuah organisasi, indikator kinerja merupakan variabel ataupun besaran yang bisa digunakan untuk menentukan sebuah tingkatan capaian tujuan yang meliputi *output*, efektivitas dan efesiensi. Manajemen kinerja merupakan segala kegiatan yang dapat dilakukan guna untuk meningkatkan kinerja organisasi ataupun perusahaan yang meliputi masing- masing individu dan kelompok kerja yang berada di perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah sebuah hal yang penting dilakukan dalam menilai apakah yang dilakukan sudah mencapai tujuan dengan baik dan sudah sampai mana misi tersebut sudah tercapai organisasi, Armstrong (2004).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Agus Dwiyanto (2002) di dalam bukunya yang berjudul Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, kinerja dipengaruhi dua faktor yaitu:

a. Faktor internal

Secara umum sarana dan prasarana merupakan sebagai alat penunjang keberhasilan sebuah proses usaha yang dilaksanakan dalam pelayanan publik, jika keduanya tidak dapat terlaksana maka seluruh kegiatan yang dilaksanakan tidak bisa mencapai tujuan atau hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Upaya yang bisa dilakukan dalam memberikan nilai lebih untuk lingkungan melalui penyampaian pengeluaran yang dilakukan guna mencapai hasilnya. Upaya ini hanya untuk organisasi jika mempunyai sumber daya manusia yang kompeten. Supaya dapat meningkatkan kinerja karyawan, maka sumber daya manusia harus memberikan motivasi, bonus, pendekatan personal, training, pendidikan, fasilitas dan sarana, koordinasi antar unit.

b. Faktor eksternal

Kelengkapan administrasi atau dokumen merupakan faktor pendukung yang bisa meningkatkan kinerja, kinerja kelompok maupun kinerja individu organisasi. Intansi atau kantor untuk meningkatkan kinerja kelengkapan administrasi dapat melakukan cara yaitu: tujuan, susunan untuk dapat meningkatkan kembali dan mengatur sesuai dengan kebutuhan instansi, sistem dan prosedur pengurusan alat-alat yang berkaitan dengan kesejahteraan untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi, penyempurnaan kelengkapan administrasi yang sesuai dengan lingkungan.

Koordinasi yang dilakukan dengan pemerintah setempat harus berkesinambungan karena sebuah organisasi itu saling berkaitan antara aturan-aturan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Hal yang dapat meningkatkan koordinasi dengan instansi lain yaitu ; perencanaan yang sesuai, pentingnya menyesuaikan

persepsi antar instansi setempat, saling menghargai dan sikap terbuka, meminta pendapat instansi lain, komunikasi informal, penegasan motivasi.

Indikator Kinerja

Menurut Agus Dwiyanto (2006 : 50-51) ada lima indikator yang digunakan untuk mendeskripsikan kinerja birokrasi publik yaitu meliputi:

a. Produktivitas

Konsep produktivitas ini tidak hanya untuk mengukur tingkat efisiensi akan tetapi juga mengukur efektifitas sebuah pelayanan. Produktivitas ini memiliki dua dimensi, yaitu pertama efektifitas yang menuju kepada hasil pencapaian secara maksimal meliputi pencapaian target yang sudah ditetapkan yang ada kaitannya dengan kualitas ataupun kuantitas. Kedua merupakan efisiensi yang ada kaitannya dengan sebuah keadaan yang menunjuk pada tingkat tercapainya perbandingan antara pengeluaran maupun masukan dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan publik

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat guna untuk menciptakan kepuasan kepada masyarakat sebagai kewajiban untuk menerima pelayanan yang baik. Dengan menggunakan indikator mengenai kepuasan masyarakat yang meliputi: jaminan, sarana dan prasarana, empati dan kehandalan.

c. Responsivitas

Responsivitas merupakan daya tangkap dan kemampuan sebuah organisasi guna mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun rencana dan mengembangkan semua program- program yang sesuai dengan harapan dan aspirasi masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan penjelasan pelaksanaan kegiatan organisasi tersebut dapat dilakukan sesuai dengan standar pelayanan publik yang benar atau sesuai dengan kebijakan yang sudah ditetapkan organisasi.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan pelayanan publik yang wajib dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang- undang yang ditetapkan. Akuntabilitas juga ditetapkan penyelenggaraan pelayanan publik untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan koordinasi antar penyelenggaraan pelayanan dengan maksimal.

Pemerintah Desa

Syafie (1994) menjelaskan bahwa Pemerintah sebagai badan yang melaksanakan kekuasaan untuk memerintah. Menurut Saparin (1986), Pemerintah merupakan nama subjek yang dapat berdiri sendiri seperti Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa, dan lain-lain. Sedangkan pengertian Desa menurut Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah merupakan kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batasan wilayah yang mempunyai wewenang untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakat sesuai dengan adat istiadat dan asal-usul yang sudah diakui oleh Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Akan tetapi ada pengertian desa lainnya ialah “suatu kesatuan masyarakat hukum, dimana masyarakat bertempat tinggal maka berkuasa melakukan pemerintah

sendiri” Soetarjo (1984). Sedangkan yang diartikan sebagai pemerintah desa sebagai alat pemerintah merupakan kumpulan organisasi pemerintah yang paling bawah berkedudukan langsung dibawahnya kecamatan dan juga bertanggung jawab kepada bupati melalui camat. Kepala desa memimpin pelaksanaan perintah di desa yang dibantu dengan perangkat desa.

Dalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa merupakan penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dalam mengurus dan juga mengatur kepentingan masyarakat setempat yang berdasarkan dengan asal-usul dan juga adat istiadat setempat yang dapat diakui oleh sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam Undang- Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengurus atau mengatur sendiri urusan pemerintahan dan tugas pembantuan.

Dalam Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 40 Tahun 2017 tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa mengatur tentang tugas, fungsi, dan wewenang dari aparatur desa. Kependudukan merupakan penyebaran kualitas maupun pertumbuhanpersebaran mobilitas yang berkaitan dengan politik, ekonomi dan lingkungan penduduk setempat. Kependudukan ialah sebuah ilmu yang mempelajari dinamika kependudukan masyarakat, meliputi struktur, distribusi dan ukuran masyarakat yang jumlah penduduknya 94ias berubah kapan saja akibat adanya kematian, kelahiran, migrasi dan lain-lain.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Lexy Moleong metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian deskriptif adalah penelitian untuk menemukan fakta dengan interpretasi yang tepat, untuk menggambarkan secara akurat sifat dari beberapa kelompok atau fenomena individu, untuk menentukan frekuensi terjadinya suatu situasi untuk meminimalkan bias dan memaksimalkan reliabilitas. Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan data berdasarkan pengamatan situasi yang wajar (alamiah), sebagaimana adanya tanpa dipengaruhi atau dimanipulasi (Nasution 1992, dalam Kaelan 2012). Oleh sebab itu, penelitian ini dimaksudkan untuk memahami, menjelaskan, dan memperoleh gambaran (deskripsi) tentang kinerja aparatur dalam pelayanan kependudukan di Desa Sumberarum Kecamatan Songgon Kabupaten Banyuwangi.

Menurut Dayan (1986) objek dan fokus penelitian merupakan sebuah permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti sehingga data yang di dapat lebih maksimal. Objek dan fokus dalam penelitian ini adalah pencapaian hasil kerja (kinerja) aparatur dalam pelayanan kependudukan di Desa Sumberarum Kecamatan Songgon Kabupaten Banyuwangi dalam proses pelayanan kependudukan dengan menganalisa masalah khususnya tentang kesiapan dan respon pemerintah desa dalam memberikan pelayanan, melalui indikator kinerja pemerintah desa sesuai konsep Agus Dwiyanto 2006; produktivitas, kualitas pelayanan, responsibilitas, responsifitas, dan akuntabilitas.

3. Hasil dan Diskusi

Desa Sumberarum adalah desa yang terletak di kaki gunung raung. Wilayahnya terdiri dari perkampungan warga, lahan pertanian, perkebunan dan hutan. Penduduk sumberarum terbagi menjadi 3 suku yaitu suku jawa, madura, dan bali. Hal ini bisa terjadi karena perang puputan bayu dan perlawanan-perlawanan lainnya yang menyebabkan Belanda harus mendatangkan tenaga kerja dari luar Blambangan seperti para Laskar Madura yang ikut diberikan keleluasaan mendiami wilayah pegunungan di bagian utara Banyuwangi yang akhirnya menjadi lahan perkebunan. Pekerjaan warga desa beragam, mayoritas sebagai petani dan pegawai perkebunan kemudian ada yang menjadi pedagang, pengusaha, montir, dan pemilik bengkel. Lokasi penelitian bertempat di kantor pemerintah Desa Sumberarum Kecamatan Songgon Kabupaten Banyuwangi. Sumberarum merupakan salah satu desa di Kecamatan Songgon Kabupaten Banyuwangi yang merupakan desa pecahan dari desa Sragi pada tahun 1995 dan pada 3 maret tahun 1997 di sahkan oleh GUBERNUR KEPALA DAERAH TINGKAT I JAWA TIMUR melalui surat keputusan NOMOR 24 TAHUN 1997.

Desa Sumberarum secara geografis terletak di dataran tinggi dan sebagian berada didataran rendah berjarak kurang lebih 8 km arah barat dari pusat kecamatan dan memiliki potensi yang cukup strategis dengan luas wilayah 9,13 km². Potensi desa Sumberarum cukup besar, baik potensi yang sudah dimanfaatkan maupun belum dimanfaatkan secara maksimal. Potensi yang ada, baik sumber daya alam maupun sumber daya manusia perlu terus digali dan dikembangkan untuk kemakmuran rakyat secara umum. Desa Sumberarum terbagi menjadi 7 dusun, yakni: Dusun Pasar, Dusun Krajan, Dusun Sumberasih, Dusun Mangaran, Dusun Kampung anyar, Dusun Bejong, dan Dusun Lider dengan perbatasan wilayah sebagai berikut:

- Utara : berbatasan dengan Kecamatan Bondowoso
- Barat : berbatasan dengan Desa Temu Asri Kecamatan Sempu
- Selatan : berbatasan dengan Desa Sragi Kecamatan Songgon
- Timur : berbatasan dengan Desa Sumberbulu Kecamatan Songgon

Desa Sumberarum terdapat 7 dusun diantaranya yaitu dusun pasar, dusun krajan, dusun sumberasih, dusun mangaran, dusun kampung anyar, dusun bejong dan dusun lider. Setiap dusun terdapat beberapa RT/RW diantaranya yaitu dusun pasar terbagi menjadi 7RT dan 2RW, dusun krajan terbagi menjadi 14 RT dan 3 RW, dusun sumberasih terbagi menjadi 4 RT dan 1 RW, dusun mangaran terbagi menjadi 2 RT, dusun kampung anyar terbagi menjadi 1 RT dan 1 RW, dusun bejong terbagi menjadi 3 RT dan 1 RW, dusun lider terbagi menjadi 2 RT.

Tabel Lahan di Desa Sumberarum

Lahan	Jenis yang Dikelola	Luas	Prosentase
Perkebunan	Tebu, Cengkeh, Kopi, Jambu, Durian, Pisang, Alpukat, Padi	1.350 Ha	35,52%
Pertanian	Hortikultura, Sayur Selada	1.950 Ha	51,31%
Peternakan	Ayam, Sapi, Kerbau, Kambing	500 Ha	13,15%
Jumlah		3.800 Ha	100 %

Sumber: pemerintahan Desa Sumberarum

Desa Sumberarum adalah desa yang terletak di kaki Gunung Raung. Wilayahnya terdiri dari perkampungan warga, lahan pertanian, perkebunan dan

hutan. Perkampungan warga dapat ditemui di beberapa dusun seperti Dusun Pasar, Krajan, Sumberasih, Mangaran, Bejong dan Lider. Lahan pertanian seperti sawah ataupun kebun juga bisa ditemui di tepi jalan desa. Pertanian terdiri dari padi, selada, dan hortikultura. Perkebunan yang berdiri di wilayah ini dikelola PT. Tirta Harapan Bayu Kidul, dimana Dusun Bejong, Kampung Anyar, Mangaran, dan Lider berdiri di dalamnya. Perkebunan ini ditanami beberapa tanaman seperti tebu, cengkih, dan kopi, pisang, durian, alpukat, dan jambu. Sedangkan peternakan yaitu beternak ayam, kambing, kerbau, dan sapi. Selain itu Pos Pantau Gunung Raung juga berdiri di wilayah desa ini, tepatnya di Dusun Mangaran. Maka dari itu pos pantau ini dikenal dengan nama Pos Pantau Mangaran. Sumberarum memiliki sarana dan prasarana untuk kenyamanan masyarakat sekitar tempat tinggal tersebut. Berikut tabel sarana dan prasarana yang dimiliki Desa Sumberarum.

Tabel Sarana dan prasarana Desa Sumberarum

Sarana dan Prasarana	Jumlah	Alamat
Kantor Desa	1	Dusun Krajan
Pustu	0	Tidak Ada
Poskesdes	1	Dusun Krajan
Puskesmas	0	Tidak Ada
Gereja	1	Dusun Krajan
Masjid	7	Semua Dusun
Lapangan Umum	1	Dusun Mangaran
Posyandu	11	Semua Dusun
Pasar Desa	1	Dusun Pasar
TK	4	Dusun Pasar, Krajan, Bejong, Sumberasih
SD	4	Dusun Pasar, Krajan, Bejong, Sumberasih
SMP	0	Tidak Ada
SMA / SMK	0	Tidak Ada
TPU	2	Dusun Pasar, Krajan
Sungai	1	Sepanjang Desa Sumberarum
Jalan	18 km	Sepanjang Desa Sumberarum
Jalan Jembatan	3	Dusun Mangaran, Pasar, Krajan
Taman	0	Tidak Ada

Sumber: pemerintahan Desa Sumberarum

Tabel Potensi Wisata Desa Sumberarum

Wisata	Lokasi
Air Terjun Lider	Dusun Bejong
Air Terjun Telunjung Raung	Dusun Mangaran
Air Terjun Kembar Arum	Dusun Krajan
Air Terjun Sendang Arum	Dusun Sumberasih
Wisata	Lokasi
Villa Bejong	Dusun Bejong
Jembatan Sawah	Dusun Krajan
Rumah peninggalan colonial Belanda	Dusun Kampung Anyar

Sumber: pemerintahan Desa Sumberarum

Menurut tabel diatas, terdapat potensi desa yang bisa dikenalkan ke masyarakat luas. Beberapa destinasi wisata yang bisa dikunjungi di desa ini adalah Air Terjun Lider di dusun bejong, Air Terjun Telunjung Raung di dusun mangaran, Air Terjun Kembar Arum di dusun krajan, Air Terjun Sendang Arum di dusun sumberasih, Vila Bejong di dusun bejong , Jembatan Sawahdi dusun krajan dan beberapa air terjun yang belum terekspose di media sosial,wisata tersebut menjadi jujugan wisatawan,ada juga rumah peninggalan kolonial Belanda tepatnya di Dusun Kampung Anyar.

Penduduk Desa Sumberarum terbagi dalam tiga kelompok besar yaitu Jawa yang mendiami perkampungan biasa dan suku Bali yang bertempat tinggal di Dusun Sumberasih dan Suku Madura yang banyak bermukim di kawasan Perkebunan. Pekerjaan warga desa beragam. Total jumlah penduduk 6.439 jiwa. Berikut tabel rincian jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Desa Sumberarum memiliki jumlah penduduk laki-laki mencapai 3.171 jiwa dan perempuan 3.268 jiwa. Total keseluruhan penduduk yang bertempat tinggal di Desa Sumberarum yaitu 6.439 jiwa yang tersebar di 7 dusun yaitu dusun mangaran, dusun kampung anyar, dusun sumberasih, dusun bejong, dusun lider, dusun krajan dan dusun pasar. Di Desa Sumberarum penduduk terbanyak yaitu perempuan yang mencapai 50,75 %. Jumlah total Kepala Keluarga mencapai 2.323 Kepala Keluarga, Kepala Keluarga perempuan mencapai 605 Kepala Keluarga, Kepala Keluarga laki-laki 1.718. Dilihat dari tabel di atas bahwa jumlah KK terbanyak yaitu KK laki-laki yang jumlahnya sebanyak 73,95 %. masyarakat desa Sumberarum di kelompokkan sesuai usia. Jumlah penduduk kurang dari 1 tahun sebanyak 69 jiwa, jumlah penduduk berumur 1 sampai 4 tahun sebanyak 420 jiwa, jumlah penduduk 5 sampai 14 tahun sebanyak 1.350 jiwa, jumlah penduduk berumur 15 sampai 39 tahun sebanyak 2.148 jiwa, penduduk berumur 40 sampai 64 tahun sebanyak 1.973 jiwa, dan untuk yang berumur 65 tahun keatas sebanyak 950 jiwa. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa Desa Sumberarum penduduk terbanyak yaitu dewasa 1 berumur 15-39 tahun yang mencapai 31,08 % dan yang paling sedikit ialah bayi berumur kurang dari 1 tahun yaitu 0,99 %. penduduk Sumberarum terbagi berdasarkan pekerjaannya. Diantaranya yaitu jumlah penduduk laki-laki sebagai petani sebanyak 750 jiwa dan perempuan sebanyak 750 jiwa, penduduk laki-laki sebagai buruh tani tidak ada dan perempuan sebanyak 350 jiwa, penduduk laki-laki sebagai buruh pabrik sebanyak 27 jiwa dan perempuan sebanyak 23 jiwa, penduduk laki-laki sebagai PNS sebanyak 21 jiwa dan perempuan sebanyak 10 jiwa, penduduk laki-laki sebagai pegawai swasta sebanyak 30 jiwa dan perempuan sebanyak 35 jiwa, penduduk laki-laki sebagai pedagang sebanyak 12 jiwa dan perempuan sebanyak 10 jiwa, penduduk laki-laki sebagai POLRI sebanyak 1 jiwa, dan penduduk perempuan sebagai bidan sebanyak 3 jiwa. Dilihat dari tabel di atas bahwa Desa Sumberarum penduduknya mayoritas bekerja sebagai petani yang mencapai 37,09 %.

Kegiatan gotong-royong bukan saja pada saat melaksanakan bersih desa atau acara-acara desa, tetapi juga gotong royong yang di adakan apabila ada seorang tetangga yang sedang membangun rumah, kematian, hajian, pernikahan, masyarakat akan membantu tanpa imbalan apapun. Gotong royong juga di laksanakan ketika adanya suatu acara yang di lakukan oleh desa, misalnya membangun jalan atau jembatan, selokan, merenovasi balai dan kantor desa, membangun Puskesmas (Pusat Kesehatan Desa), dan bersih desa pada acara tujuh belas agustusan dengan banyak

kegiatan dan perlombaan di dalam acara tersebut. Dalam masyarakat desa gotong-royong merupakan suatu bentuk kerja sama yang sangat berarti artinya bagi mereka. Dan biasanya berlaku suatu prinsip solidaritas sosial antara mereka, terutama bila di antara mereka mengalami kesulitan serta adanya kebiasaan-kebiasaan lainnya yang semakin erat hubungannya, seperti kematian atau pengajian-pengajian rutin. Di Desa Sumberarum juga masih menjunjung tinggi adat-istiadat nenek moyang setempat.

4. Kesimpulan

Terdapat masalah utama di dalam kinerja aparatur dalam pelayanan kependudukan di Desa Sumberarum, adapun masalahnya yaitu kinerja aparatur yang masih sering mendapatkan perhatian antusias dari masyarakat karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan dan masih belum optimal. Dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa masyarakat merasa kurang puas.

Maka dilihat dari permasalahan diatas, terdapat beberapa indikator untuk menata pelayanan yang baik dengan menggunakan teori yang disampaikan oleh Agus Dwiyanto, 2006. Indikator yang pertama yaitu produktifitas, ini tidak hanya untuk mengukur tingkat efisiensi akan tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktifitas dilihat dari sikap petugas dan kemampuan bekerja. Produktivitas terkait kinerja aparatur pemerintah desa berdasarkan wawancara yaitu kurang efisien dan maksimal. Kualitas produktivitas dilihat berdasarkan indikator sikap petugas, semangat kerja, kemampuan kerja, dan sarana prasarana. Produktivitas pemerintah desa belum baik dilihat dari pelayanan kerja, sikap, dan kemampuan aparat desa meskipun semangat kerja masih terlihat tidak cukup tinggi. Tujuan produktivitas adalah untuk menghasilkan atau meningkatkan hasil maksimum barang dan jasa dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Kemampuan aparat pemerintah desa dituntut secara optimal dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya khususnya dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Kedua yaitu kualitas pelayanan, ini berkaitan dengan pelayanan yang harus sesuai dengan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan bisa dilihat dari sarana dan prasarana, berdasarkan hasil wawancara, masyarakat merasa puas yang meliputi: jaminan, empati dan kehandalan. Akan tetapi sarana prasarana masyarakat merasa kurangnya kepuasan yaitu masih kurang memadai terkait dengan pelayanan kependudukan Jaminan masyarakat masih kurang karena mereka belum mendapat pemberitahuan kapan administrasi mereka akan selesai. Sejalan dengan ini, kualitas pelayanan memerlukan adanya peningkatan kualitas prioritas. Dengan begitu akan memudahkan masyarakat untuk mengingat dan paham kapan waktu yang tepat dan sesuai untuk mengambil berkas yang mereka butuhkan, mengingat bila berkas telah selesai diurus tidak ada pemberitahuan secara online melalui *website*. Ketiga yaitu responsivitas, berkaitan dengan kebutuhan pelayanan masyarakat, jadi harus melihat bagaimana pelayanan yang pelayanannya terhadap masyarakat tersebut dan aparat desa berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Pada responsivitas, aparatur desa Sumberarum masih belum memiliki penilaian yang maksimal dari sudut pandang salah satu masyarakat yang dijadikan sebagai informan pendukung. Akan tetapi, pihak aparatur telah menegaskan bahwasanya pihak kantor telah mengupayakan semaksimal mungkin untuk merespon segala kebutuhan masyarakat dalam mengurus surat kependudukan Keempat yaitu akuntabilitas, hal ini dapat menjadi sebuah kilas baik, bahwasanya kinerja aparatur

telah menunjukkan upaya yang seoptimal mungkin sesuai dengan kemampuan dan tenaga kinerja masing-masing, ini merupakan pelayanan yang harus sesuai dengan peraturan Undang-Undang yang harus sesuai dengan standar prosedur pelaksanaan tersebut telah berjalan cukup baik. Hal ini dilihat sudah sesuai dengan aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat. Aturan dan norma serta etika pelayanan yang dimaksud antara lain adalah adanya transparansi pelayanan, laporan pertanggungjawaban sudah sesuai aturan dan tepat waktu, prinsip keadilan yang sudah berjalan ke seluruh masyarakat, dan jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, serta orientasi pelayanan desa, telah dijalankan dengan cukup baik.

Saran

Adapun saran dari penulis terhadap Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Kependudukan di Desa Sumberarum Kecamatan Songgon Kabupaten Banyuwangi yakni Pemerintahan Desa Sumberarum yaitu:

1. Aparatur desa harus mampu menciptakan suatu sistem koordinasi yang baik, memiliki hubungan yang baik antara aparaturnya guna untuk menciptakan sebuah tujuan yang jelas.
2. Aparatur Desa Sumberarum sebaiknya selalu meningkatkan kinerjanya menjadi lebih optimal, meskipun saat ini sudah melakukan yang terbaik atas keluhan masyarakat, diharapkan lebih responsif lagi.
3. Aparatur Desa Sumberarum harus selalu sejalan dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Perlu dilakukan perbaikan sesuai hasil implementasi dan evaluasi.
4. Kepala Desa Sumberarum diharapkan lebih tegas dan disiplin menjadi pemimpin dalam Pemerintahan Desa yang dapat dicontoh dengan bawahannya dan perlu juga adanya pemberian reward dari pimpinan.
5. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, aparaturnya Desa Sumberarum harus memiliki komitmen dan tanggungjawab yang besar di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto, d. (2002). *repository*. Diambil kembali dari Yusriadi. (2018). Tantangan Reformasi Birokrasi Berbasis uin-suska.ac.id: http://repository.uin-suska.ac.id/15312/7/7.%20BAB%20II_2018921_ADN.pdf
- Angkat, K.M., Kadir, A & Isnaini. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik*, 7 (1): 33 – 48.
- Bala, A. (2017). Role of Public Administration in Good Governance and Local Development. *International Journal of Economics, Commerce and Management, United Kingdom*, V(5), 593 - 601
- Bupati, B. (2017). Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Perangkat Desa. *Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi*, hal. 1-20.
- Bupati, B. (2017). Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 40 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi dan Pemerintah Desa. *Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi*.

- DPRRI, P. (2014). UNDANG - UNDANG NOMOR 06 TAHUN 2014 TENTANG DESA. *UNDANG- UNDANG TENTANG DESA*, 1-20.
- DPRRI, PRESIDEN. (2014). UNDANG - UNDANG NOMOR 06 TAHUN 2014 TENTANG DESA. *UNDANG-UNDANG TENTANG DESA*, 1-20
- Kaelan (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*. Yogyakarta: Paradigma.
- Kecamatan Pasir Jambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2), 56 – 65.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya,2006).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 (1993) tentang Pelayanan Umum.
- Peraturan Republik Indonesia Nomor 96 (2012)
- Widjaj (2002). *Pemerintah Desa/Marga* . Jakarta: Rajawali Press.
- Wilson. (2018, agustus). *Paradigma Administrasi Publik*. Diambil kembali dari ResearchGate: <https://osf.io/cpsy5/download/?format=pdf>
- Yusriadi, Sahid, A., Amirullah, I., Azis, A., & Rachman, A. A. (2019). Bureaucratic Reform to the Human Resouces: A Case Study on the One-Stop Integrated Service. *The Journal of Social Sciences Research*.
- E-Procurement di Indonesia. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(2).