

# Jurnal AgnesK Unisba (1).docx

*by cek plagiasinya*

---

**Submission date:** 21-Sep-2025 08:05PM (UTC-0700)

**Submission ID:** 2701111352

**File name:** Jurnal\_AgnesK\_Unisba\_1\_.docx (60.74K)

**Word count:** 3309

**Character count:** 22925

## ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN MASYARAKAT BIDANG PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DESA SANANKULON KECAMATAN SANANKULON KABUPATEN BLITAR

### ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN COMMUNITY SERVICE IN THE FIELD OF MAKING BIRTH CERTIFICATES AT SANANKULON VILLAGE OFFICE SANANKULON DISTRICT BLITAR REGENCY

Agnes Kristalia Meika Putri<sup>1</sup>, Muhammad Nasyiruddin<sup>2</sup>, Endah Siswati<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Peneliti Agnes Kristalia Meika Putri, Blitar, Jawa Timur, Indonesia

Email : agneskrista8@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Islam Blitar, Blitar, Jawa Timur, Indonesia

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kinerja pegawai dalam memberikan layanan pembuatan akta kelahiran, serta mengidentifikasi beberapa faktor yang mendukung maupun yang menghambat proses pelayanan tersebut di Kantor Desa Sanankulon.. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan metode pengumpulan data yang meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan pengumpulan dokumen. Informan dalam penelitian ini terdiri dari aparat desa, petugas pelayanan, serta warga masyarakat yang telah mengurus akta kelahiran, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui tahapan, yakni pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja pegawai dalam pelayanan akta kelahiran sudah cukup baik, meskipun belum berjalan sesuai teori indikator kinerja pegawai sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2006).

**Katakunci** : Pelayanan, Administrasi, Akta Kelahiran, Kantor Desa Sanankulon, Kinerja pegawai

#### Abstract

This study aims to examine employee performance in providing birth certificate services, as well as to identify several factors that support and hinder the service process at the Sanankulon Village Office. The research approach used was qualitative, with data collection methods that included in-depth interviews, direct observation, and document collection. Informants in this study consisted of village officials, service officers, and community members who had processed birth certificates, selected using a purposive sampling technique. Data analysis was carried out through stages, namely data collection, data reduction, and drawing conclusions. The research findings indicate that in general employee performance in birth certificate services is quite good, although it has not yet run according to the theory of employee performance indicators as stated by Dwiyanto (2006).

**Keywords** : Service, Administrativ, Birth Certificates, Sanankulon Village Office, Employee performance.

## 1. PENDAHULUAN

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil capaian suatu periode tertentu dan dibandingkan dengan standar, target, atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja juga mencakup pelaksanaan tugas dan penyempurnaan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab untuk mencapai hasil yang diharapkan. Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat kini semakin kritis dalam mengevaluasi kinerja pemerintah. Seringkali, organisasi pemerintahan menghadapi hambatan yang muncul akibat keterbatasan (SDM) atau Sumber Daya Manusia, yang akhirnya dapat mengakibatkan kegagalan organisasi. Untuk itu, pengelolaan SDM, yang efektif menjadi prioritas utama, karena kinerja memegang peranan utama dalam pencapaian tujuan organisasi. Menurut Dwiyanto (dalam Pasalong, 2006), kinerja pegawai adalah faktor utama yang menentukan mutu pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat umum. Kinerja pegawai terkait erat dengan pencapaian tujuan organisasi, seperti penyelesaian tugas, standar pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Indikator kinerja pegawai dalam pelayanan meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, desa dipaparkan sebagai entitas hukum yang mempunyai wilayah tersendiri serta diberikan kewenangan untuk mengelola urusan pemerintahan juga masyarakat, yang berpegang terhadap inisiatif masyarakat, hak asal-usul, dan tradisi yang diakui dalam sistem pemerintahan Indonesia. Pemerintah desa bertugas menciptakan kehidupan demokratis, memberdayakan masyarakat, dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam pembuatan akta kelahiran, diperlukan kinerja pegawai yang baik dan profesional. Oleh karena itu, pengukuran kinerja pegawai harus dilakukan dengan pendekatan teori yang kuat dan sistematis. Pelayanan pembuatan akta kelahiran merupakan bagian penting dari administrasi kependudukan karena menjamin pengakuan identitas dan hak sipil warga negara. Pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam pelayanan publik guna meningkatkan mutu layanan, termasuk dalam hal pembuatan akta kelahiran.

Observasi yang dilakukan di Kantor Desa Sanankulon, Kecamatan Sanankulon, Kabupaten Blitar, menunjukkan bahwa adanya kendala dalam proses pengurusan akibat kurangnya pengetahuan mengenai prosedur dan kelengkapan dokumen. Menurut Sekretaris Desa, beberapa warga mengalami kesulitan karena dokumen yang hilang atau rusak, sehingga proses pembuatan akta kelahiran menjadi lebih lama. Oleh sebab itu, peningkatan profesionalisme dan kinerja pegawai sangat diperlukan untuk mendukung pelayanan yang optimal di masa mendatang.

## 2. METODE

Penelitian ini memanfaatkan metode kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Desa Sanankulon. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta pengumpulan dokumen dari narasumber seperti staf desa, pegawai pelayanan serta masyarakat yang memiliki pengalaman dalam proses pengurusan akta kelahiran di Kantor Desa Sanankulon melalui teknik *Purposive Sampling*. Teknik analisis data dilaksanakan melalui tahapan yaitu pengumpulan data, penyederhanaan atau reduksi data, dan penarikan kesimpulan, guna menghasilkan gambaran yang sistematis dan tepat mengenai kinerja pegawai serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelayanan pembuatan akta kelahiran.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Bidang Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Desa Sanankulon

Kinerja pegawai di Kantor Desa Sanankulon, khususnya dalam pelayanan bidang pembuatan Akta Kelahiran, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori indikator kinerja pegawai menurut Dwiyanto (2006). dari hasil penelitian dapat dipaparkan sebagai berikut :

#### 3.1.1. Produktivitas Kerja pegawai menunjukkan etika pelayanan yang baik, termasuk sikap sopan, ramah dalam berinteraksi, serta penampilan yang rapi.yang

menandakan adanya kesadaran profesionalisme dalam melayani publik. Pegawai juga dinilai memiliki kompetensi yang memadai. Mereka telah mengikuti pelatihan administrasi kependudukan dan mampu mengoperasikan sistem pelayanan berbasis digital dengan baik. Hal ini berkontribusi pada efisiensi dalam pengolahan data, pengarsipan, serta kecepatan dalam proses pembuatan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran. Produktivitas dalam konteks ini tidak hanya dilihat dari jumlah akta yang dapat diselesaikan, tetapi juga dari kemampuan pegawai untuk bekerja secara sistematis dan sesuai prosedur. Sikap tanggungjawab juga ditunjukkan dengan baik oleh pegawai saat terjadi kesalahan dan dengan sigap ditangani. Dalam penilaian produktivitas menurut Dwiyanto, penting bagi organisasi publik untuk memiliki indikator yang terukur dan terdokumentasi, agar produktivitas pegawai dapat dievaluasi secara objektif dan berkelanjutan. Misalnya, indikator kemampuan kerja dan indikator tanggung jawab individu terhadap hasil kerja juga belum teridentifikasi secara jelas, karena belum tersedia catatan yang dapat menunjukkan keterlibatan personal dalam setiap proses pelayanan. Ketiadaan dokumentasi ini menjadi hambatan dalam mengukur kontribusi nyata setiap pegawai terhadap pencapaian target layanan.

- 3.1.2. Kualitas Layanan** pegawai dalam aspek kepuasan pelayanan cukup baik, ditunjukkan oleh sikap yang sabar, ramah, dan profesional saat melayani masyarakat. Hal ini sejalan dengan dimensi kepuasan pelayanan dalam teori Dwiyanto. Selain itu, ketepatan pelayanan yang mengikuti SOP dan alur pelayanan yang jelas juga mencerminkan adanya kesesuaian standar pelayanan, yang merupakan bagian dari efisiensi dan efektivitas layanan. Namun, masih terdapat kelemahan dalam aspek kejelasan informasi, khususnya dalam hal keterbukaan dan kejelasan prosedur kepada masyarakat luas. Meskipun SOP sudah tersedia, informasi belum sepenuhnya merata karena media penyampaian masih terbatas, terutama dalam bentuk media cetak atau selebaran yang bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi sebagaimana dijelaskan oleh Dwiyanto masih perlu diperkuat agar pelayanan publik benar-benar merata. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi komunikasi yang lebih luas dan terencana agar seluruh warga dapat memahami prosedur layanan dengan mudah, tanpa harus datang langsung ke kantor desa.
- 3.1.3. Responsivitas** terhadap kebutuhan masyarakat menjadi salah satu keunggulan yang diakui langsung oleh warga. Dalam beberapa kasus, pegawai menunjukkan reaksi yang cepat dan tepat ketika masyarakat membutuhkan pelayanan segera, terutama dalam situasi yang mendesak. Hal ini menggambarkan adanya kepekaan dan orientasi pelayanan terhadap kepentingan masyarakat. Indikator kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran juga mendapat apresiasi dari masyarakat. Pelayanan yang tidak berbelit-belit dan diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat mencerminkan adanya upaya dari pegawai untuk menghindari keterlambatan serta menjaga efektivitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa organisasi publik telah menjalankan fungsi pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Indikator ketersediaan layanan yang dilakukan secara profesional juga turut memperkuat citra positif responsivitas aparatur desa. Pegawai yang sigap dalam memberikan informasi, serta kemampuan teknis dalam menangani permohonan akta kelahiran, menjadi indikator bahwa mereka telah memahami peran dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Namun, masih adanya kelemahan dalam hal dokumentasi layanan. Meskipun beberapa masyarakat menyatakan pernah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di luar jam operasional, namun tidak ditemukan bukti dokumentasi resmi yang mencatat pelayanan tersebut. Ketidakhadiran bukti administratif ini menjadi catatan penting karena dalam prinsip pelayanan publik yang akuntabel dan transparan, seluruh proses pelayanan seharusnya dapat dipertanggungjawabkan secara tertulis. Ketiadaan dokumentasi ini menimbulkan keraguan sekaligus menunjukkan adanya kesenjangan antara praktik di lapangan dan sistem pencatatan administrasi yang seharusnya berjalan paralel. Dalam konteks ini, responsivitas pegawai sebenarnya sudah baik dalam praktik, tetapi belum sepenuhnya didukung oleh mekanisme administratif yang rapi dan terdokumentasi,

yang juga menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

- 3.1.4. Responsibilitas** menunjukkan sikap pelayanan yang ramah dan sabar dalam berinteraksi dengan masyarakat. Sikap ini mendapat pengakuan langsung dari masyarakat sebagai salah satu indikator pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Hal ini mencerminkan adanya tanggung jawab moral dan etika pelayanan yang tinggi dari aparatur desa. Memberikan edukasi secara aktif kepada masyarakat terkait prosedur dan persyaratan pembuatan akta kelahiran. Tindakan ini menandakan bahwa pegawai tidak hanya menjalankan pelayanan secara administratif, melainkan juga berusaha meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak-hak sipil. Pegawai dalam menyampaikan informasi, baik secara langsung maupun melalui media informasi yang tersedia di lingkungan kantor desa, menunjukkan adanya transparansi dalam pelayanan. Penyampaian informasi secara jelas dan terbuka memperkuat aspek responsibilitas karena mencerminkan kesediaan aparatur untuk memberikan akses informasi yang luas dan jelas kepada masyarakat. Prosedur pelayanan serta persyaratan administratif disampaikan dengan jelas dan tidak berbelit-belit, baik secara lisan maupun melalui sarana tertulis seperti papan informasi atau brosur. Penyampaian ini memberikan kepastian hukum dan kemudahan bagi masyarakat, serta menegaskan bahwa pelayanan dilakukan berdasarkan prinsip kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.
- 3.1.5. Akuntabilitas** menunjukkan Tanggung jawab terhadap hasil layanan tercermin dari pelayanan yang tepat waktu dan sesuai dengan prosedur. Hasil pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi ekspektasi masyarakat, tetapi juga dapat dipertanggung jawabkan secara administratif. Hal ini memperlihatkan adanya kesadaran pegawai terhadap pentingnya hasil kerja yang kredibel dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Namun, masih perlu adanya perbaikan dan peningkatan dalam beberapa pelaporan administratif yang ditunjukkan melalui pencatatan kegiatan pelayanan dan penyusunan laporan. Keberadaan laporan menunjukkan adanya keteraturan dan kontrol dalam proses pelayanan, yang menjadi bagian penting dari akuntabilitas birokrasi menurut Dwiyanto. Keterlibatan publik dalam proses pelayanan dilaksanakan melalui forum musyawarah desa dan penyampaian informasi yang terbuka kepada masyarakat. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pemerintah desa tidak hanya menjalankan pelayanan secara tertutup, tetapi juga membuka ruang partisipasi masyarakat dalam mengawasi dan menilai kinerja pelayanan. Transparansi ini memperkuat akuntabilitas karena memungkinkan masyarakat memberikan masukan, pengawasan, dan bahkan koreksi jika terjadi penyimpangan. Keterbukaan informasi yang disampaikan oleh aparat desa baik mengenai prosedur, persyaratan, maupun hasil pelayanan juga meningkatkan kepercayaan masyarakat. Menurut Dwiyanto, akuntabilitas erat kaitannya dengan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Ketika masyarakat mendapatkan akses informasi yang memadai dan melihat bahwa layanan berjalan sesuai harapan, maka kepercayaan terhadap organisasi publik juga meningkat.

### **3.2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Proses Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Desa Sanankulon**

Di samping itu peneliti juga menemukan beberapa faktor yang mendukung dan yang menghambat dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Desa Sanankulon yaitu faktor pendukung tersebut meliputi beberapa hal : Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dimana para pegawai dibekali oleh kepelatihan administrasi kependudukan hal ini, mendukung proses pelaksanaan pelayanan secara profesional, ramah dan tanggap dalam mengatasi kendala teknis yang terjadi. Temuan ini memperlihatkan bahwa pegawai memiliki kompetensi teknis sekaligus etos kerja yang positif dalam melayani masyarakat. Selain itu, terdapat fasilitas pelayanan yang memadai tersedianya komputer, printer dan wifi yang berfungsi dengan baik dan stabil menjadi faktor pendukung lainnya yang dapat mempengaruhi proses pelayanan pembuatan akta kelahiran, yang menekankan bahwa kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh fasilitas pendukung yang ada di tempat kerja.

Disisi lain terdapat faktor penghambatan yang dapat mengganggu proses dari kinerja pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran yang harus menjadi perhatian seperti fasilitas

yang kurang memadai. Sempitnya ruang tunggu dan kurangnya kursi dikawatirkan jika terjadi penumpukan antrian, keluhan, bahkan ketidaktertiban dalam proses pelayanan. Hal ini tentu akan mengganggu alur kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang tertib dan sistematis, dan mengakibatkan masyarakat merasa tidak nyaman saat menunggu. Kelengkapan berkas yang kurang juga menjadi penghambat jalanya pelayanan pembuatan akta kelahiran. Beberapa masyarakat yang datang tanpa membawa dokumen lengkap, seperti surat keterangan lahir, fotokopi KTP orang tua, atau kartu keluarga. Hal ini menyebabkan mereka harus kembali lagi untuk melengkapi berkas, yang pada akhirnya menghambat proses pelayanan, memperpanjang antrean, dan menurunkan efisiensi pelayanan publik.

Selain itu faktor penghambat lainnya adalah kurangnya kesadaran masyarakat beberapa warga baru mengurus akta kelahiran ketika berada dalam kondisi mendesak, seperti menjelang pendaftaran sekolah. Hal ini menyebabkan terjadinya penundaan dalam pelayanan, lonjakan permohonan dalam waktu singkat, serta beban administratif yang menumpuk. Menyebabkan pegawai harus menangani banyak permohonan sekaligus, yang berpotensi menurunkan kualitas layanan dan menyebabkan keterlambatan penyelesaian dokumen. Terkendalanya sistem atau jaringan, permasalahan tersebut meliputi lambatnya jaringan internet dan gangguan sistem input data menyebabkan keterlambatan dalam proses pembuatan akta kelahiran dan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Hal ini dapat berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat dan efektivitas kinerja aparat desa. Oleh karena itu, perbaikan infrastruktur sistem informasi dan pelatihan teknis merupakan langkah strategis yang perlu dilakukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, kinerja pegawai di Kantor Desa Sanankulon dalam memberikan pelayanan terkait pembuatan akta kelahiran menunjukkan hasil sebagai berikut: Pada aspek produktivitas, para pegawai telah menerapkan etika pelayanan dengan baik, memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, serta menguasai keterampilan teknis, terutama dalam penggunaan sistem digital. Dari segi kualitas pelayanan, prosedur yang diterapkan dalam pengurusan akta kelahiran sudah sesuai dan mendapat tanggapan positif dari masyarakat, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam hal penyebaran informasi kepada warga. Responsivitas pegawai tergolong baik, ditunjukkan melalui kecepatan pelayanan, kesiapsiagaan dalam menghadapi situasi darurat, dan ketersediaan informasi. Dalam aspek responsibilitas, pegawai menunjukkan komitmen moral serta aktif memberikan edukasi kepada masyarakat terkait pentingnya akta kelahiran. Sementara itu, akuntabilitas sudah diterapkan dengan cukup baik melalui pertanggungjawaban hasil kerja dan keterlibatan publik. Namun demikian, sistem pengawasan internal masih perlu ditingkatkan, khususnya melalui dokumentasi yang berkaitan dengan pelaporan kinerja serta kegiatan pelayanan.

Di sisi lain, terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran faktor pendukung meliputi Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dimana para pegawai dibekali oleh kepelatihan administrasi kependudukan hal ini, mendukung proses pelaksanaan pelayanan secara profesional, ramah dan tanggap dalam mengatasi kendala teknis yang terjadi. Selain itu, terdapat fasilitas pelayanan yang memadai tersedianya komputer, printer dan wifi yang berfungsi dengan baik dan stabil menjadi faktor pendukung lainnya yang dapat mempengaruhi proses pelayanan pembuatan akta kelahiran, yang menekankan bahwa kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh fasilitas pendukung yang ada di tempat kerja.

Faktor penghambat dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran meliputi keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang tidak memadai, ketidaktahuan masyarakat terhadap kelengkapan berkas yang diperlukan, rendahnya kesadaran administrasi, serta kendala teknis berupa gangguan jaringan dan sistem pelayanan digital. Hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa, implementasi di lapangan masih memerlukan pembenahan, baik dari aspek infrastruktur, sistem informasi, maupun upaya peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Sanankulon ke depan perlu difokuskan pada penguatan dokumentasi, perluasan media

informasi, pembenahan sarana fisik, serta peningkatan literasi masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran, karena itu kinerja pegawai proses pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Desa Sanankulon belum sesuai dengan teori indikator kinerja pegawai (2006) menurut Dwiyanto.

#### 4.1. Saran

Berdasarkan ringkasan temuan yang telah disampaikan, peneliti mengajukan sejumlah rekomendasi sebagai bahan pertimbangan bagi pihak kantor desa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik, terutama terkait kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran :

1. Perlu agar pihak desa memperbaiki sistem dokumentasi administratif. Dokumentasi ini penting sebagai dasar evaluasi kinerja dan sebagai bentuk akuntabilitas organisasi kepada publik.
2. Kantor Desa perlu memperluas akses informasi dan sosialisasi layanan, baik melalui media cetak, papan pengumuman, maupun media digital agar seluruh masyarakat memahami prosedur dan persyaratan pembuatan akta kelahiran. Strategi komunikasi yang efektif akan meminimalisir ketidaktahuan masyarakat yang selama ini menjadi penyebab utama keterlambatan pelayanan.
3. Pemerintah desa perlu untuk meningkatkan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang lebih nyaman dan representatif, mengingat kenyamanan pelayanan merupakan bagian dari kualitas layanan menurut teori Dwiyanto.
4. Perlu dilakukan peningkatan kesadaran masyarakat melalui edukasi dan kampanye administrasi kependudukan secara berkala, misalnya melalui kegiatan posyandu, pertemuan RT/RW, atau forum warga. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan berdampak langsung pada kelancaran pelayanan publik.
5. Perlu untuk mengatasi kendala sistem dan jaringan, disarankan agar kantor desa melakukan koordinasi rutin dengan instansi teknis terkait dan menyiapkan sistem cadangan atau prosedur manual sementara agar pelayanan tidak terganggu saat terjadi gangguan teknis. Dengan perbaikan di aspek dokumentasi, fasilitas, sistem informasi, serta edukasi masyarakat, diharapkan pelayanan publik di Kantor Desa Sanankulon dapat berjalan lebih optimal, profesional, dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ditekankan dalam teori Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

1. AGNESIA, R. (2022). Mengevaluasi <sup>17</sup> Kinerja Badan Permusyawaratan Desa, Desa Binamang Berdasarkan Perda di Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2018 Dalam Perspektif Fiqih Siyasah
2. Azahrya, I., Tahir, M., & Yahya, M. (2023). Meneliti Implementasi Sistem <sup>20</sup> Penerbitan Akta Kelahiran Secara Online Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja Sebagai Upaya Digitalisasi Publik. (KIMAP), 4(2), 301-310.
3. Christhna, D., Sumampow, I., & Singkoh, F. C. (2017). Mengkaji Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Tinompo Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara. 1(1).
4. Dwipayana, I. M. P., Gotera, W., Saraswati, M. R., Semadi, I. M. S., Nugraha, I. B. A., Suastika, K., ... & Putra, W. P. (2024). Correlation between Waist Circumference and IGF-1 Levels in an Elderly Population in Bali, Indonesia. Journal of the ASEAN Federation of Endocrine Societies, 39(2), 9.
5. Dwiyanto, ( 2006). Penerapan Good Governance Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Yang Menjadi Landasan Teori Kinerja Pegawai Dalam Konteks Administrasi Pemerintahan. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
6. Ema Fitri Rahmawati, E. (2024). Menelaah Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.
7. Effendi, M., & Yogie, F. (2019). Meneliti Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Yang Menjadi Revelansi Penting Dalam Konteks Pelayanan Publik. (JOMB), 1(1), 88-98. <sup>13</sup>
8. GUNAWAN, P. P. (2023). MENELITI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO UTARA . Nomor, U. U. (23, October). tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
9. Hinonaung, K. (2020). Membahas Ketentuan Pidana Di Bidang Administrasi Kependudukan Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. LEX PRIVATUM, 8(4).
10. Haryono, D., Gusliana, H. B., Zulwisman, Z., & Saragih, G. M. (2023). Menyoroti Implikasi Rasionalisasi Retribusi Bagi Daerah Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah. JIK, 12(2), 195.
11. Musabry, B. Haerana.(2021).Meneliti Inovasi Pelayanan Pada Pembuatan Akte Kelahiran Dan Akte Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.
12. Nurdiansah, M. A. (2023). Menelaah Relevansi Kebijakan Masa Jabatan Kepala Desa Dalam UndangUndang Nomor. 06 Tahun 2014. Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial eISSN, 2745, 5920.
13. Nurkholis, A., Susanto, E. R., & Wijaya, S. (2021). Mengaplikasikan Metode extreme programming dalam pengembangan sistem informasi manajemen pelayanan publik. J-SAKTI, 5(1), 124-134.
14. Nurkholis, H. (2011). Mengaplikasikan Pertumbuhan & penyelenggaraan pemerintahan desa.
15. Rado, E., & Mustofa, A. (2023). Mengevaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana. Soetomo Magister Ilmu Administrasi, 913-930.
16. Sastra, B. A., Zulfadil, Z., & Fitri, K. (2017). Meneliti Pengaruh kompetensi karyawan dan beban kerja terhadap kinerja karyawan bank danamon cabang tuanku tambusai pekanbaru (Doctoral dissertation, Riau University). Nomor, U. U. (23, October). tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
17. Soleh, M. N. B. (2017). Membahas Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah. MALIA: Jurnal Ekonomi Islam, 8(2), 257-276.
18. Sulistiawan, D., Riadi, S. S., & Maria, S. (2017). Meneliti Pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Kinerja, 14(2), 61-69.

19. Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Yang Menjadi Landasan Hukum Pengaturan Pemerintahan Desa dan Pelayanan Publik Tingkat Daerah.
20. Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). Menyoroti Nilai Hukum Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. (JKH), 8(1), 208-218.

# Jurnal AgnesK Unisba (1).docx

## ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://www.asean-endocrinejournal.org">www.asean-endocrinejournal.org</a> Internet Source	1%
2	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://dasibangsida.lhokseumawekota.go.id">dasibangsida.lhokseumawekota.go.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://rawayanfoundnation.wordpress.com">rawayanfoundnation.wordpress.com</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://repository.unisbablitar.ac.id">repository.unisbablitar.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://eprints.ipdn.ac.id">eprints.ipdn.ac.id</a> Internet Source	1%
7	Didik Supriyanto. "Quality of public services in the field of population administration in malang public administrative mall", JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia), 2023 Publication	1%
8	<a href="http://e-journal.unmas.ac.id">e-journal.unmas.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://ejournal.unitomo.ac.id">ejournal.unitomo.ac.id</a> Internet Source	1%
10	<a href="http://eprints2.ipdn.ac.id">eprints2.ipdn.ac.id</a> Internet Source	1%

[ejurnal.budiutomomalang.ac.id](http://ejurnal.budiutomomalang.ac.id)

11	Internet Source	1 %
12	<a href="http://ejournal.undiksha.ac.id">ejournal.undiksha.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://dinastires.org">dinastires.org</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://teknologiterkini.org">teknologiterkini.org</a> Internet Source	1 %
16	Manita Rahma Hasibuan, Muktaruddin. "Implementation of the Principle of Qaulan Karīmah in the Development of Adolescent Morals at the Al-Jam'iyatul Washliyah Orphanage: A Study of Islamic Communication", Wasilatuna: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam, 2025 Publication	1 %
17	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1 %
18	<a href="http://jurnal-stiepari.ac.id">jurnal-stiepari.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://ejournal.unmus.ac.id">ejournal.unmus.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://digilib.unismuh.ac.id">digilib.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://online-journal.unja.ac.id">online-journal.unja.ac.id</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %

23 repository.unmuhjember.ac.id <1 %  
Internet Source

---

24 scholar.archive.org <1 %  
Internet Source

---

25 stiealwashliyahsibolga.ac.id <1 %  
Internet Source

---

26 jim.unsyiah.ac.id <1 %  
Internet Source

---

27 repo.apmd.ac.id <1 %  
Internet Source

---

28 repository.radenfatah.ac.id <1 %  
Internet Source

---

29 eprint.stieww.ac.id <1 %  
Internet Source

---

30 journal.stieamkop.ac.id <1 %  
Internet Source

---

31 media.neliti.com <1 %  
Internet Source

---

32 projects.co.id <1 %  
Internet Source

---

33 repository.iainpurwokerto.ac.id <1 %  
Internet Source

---

34 www.neliti.com <1 %  
Internet Source

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off