

# Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo Dalam Pelayanan E-KTP

Oleh

Eric Kartikasari 192020100071

Dosen Pembimbing : Ahmad Riyadh U.B

Progam Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Mei 2023

# Pendahuluan

## Aparatur Pemerintah Desa

Aparatur pemerintah desa merupakan salah satu unsur dalam penggerak sistem pemerintahan desa. Kinerja dari aparatur desa yakni harus sesuai dengan pedoman, pedoman tersebut adalah konstitusi atau undang-undang yang telah ditetapkan guna mengelola dan menangani urusan tingkat desa.

Salah satu bukti birokrasi dapat ditinjau dari bagaimana para aparatur desa dapat melaksanakan tugasnya dalam melayani proses E-KTP bagi masyarakat. E-KTP berkaitan dengan masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai warga negara dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau disebut dengan NKRI, serta sesuai dengan Keputusan Presiden nomor 52 tahun 1997

Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo yang dilihat dari kinerja petugas dalam memberikan pelayanan terkait pengurusan E-KTP sebagaimana hal ini menjadi sorotan dari warga desa. Permasalahan tersebut dapat ditinjau dari rendahnya kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan.

Keluhan tersebut diketahui dari warga desa yang akan mengurus berkas atau administrasi di kantor desa, namun hal tersebut tidak dapat diproses karena kerap tidak hadirnya petugas yang memiliki wewenang dalam hal itu, sehingga warga tersebut harus mendatangi rumah kepala desa dan terkadang kepala desa tidak selalu berada di rumah. Produktivitas dari suatu pelayanan yakni ditinjau akan efisiensi serta efektivitas pelayanan publik terkhusus bagi warga desa Tambak Rejo yang sebagaimana menjadi kewajiban bagi pemerintah desa belum dapat dilaksanakan dengan maksimal.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung dalam Pelayanan E-KTP ?



# Metode

## FOKUS PENELITIAN

-  Jenis Penelitian ini menggunakan Penelitian Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif
-  Penelitian ini berdasarkan teori Robbins (2006) Model kemampuan kinerja, yakni :
  1. Kualitas
  2. Kuantitas
  3. Ketepatan Waktu
  4. Komitmen
  5. Kemandirian

## TEKNIK PENGUMPULAN DATA

-  Wawancara
-  Observasi
-  Undang-Undang

## TEKNIK ANALISIS DATA

-  Reduksi Data
-  Penyajian Data
-  Penarikan Kesimpulan

## TEKNIK INFORMAN

-  Purposive Sampling

## SUMBER DATA

-  Data Primer
-  Data Sekunder

# Hasil

Berikut adalah susunan organisasi Pemerintah Desa Tambak Rejo :

Gambar 1. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Tambak Rejo



# Hasil

Desa Tambak Rejo merupakan sebuah desa yang terletak di Kecamatan Krembung, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Kinerja aparatur pemerintah desa ini dilaksanakan di kantor desa tambak rejo untuk mengetahui seberapa baik kinerja para aparatur pemerintahan desa, yang dapat diukur melalui model kemampuan kinerja karyawan dari (Robbins, 2006), yang memiliki 5 indikator disamping ini :



**Kualitas**



**Kuantitas**



**Ketepatan Waktu**



**Komitmen**



**Mandiri**

# Pembahasan

**Menepatan 5 indikator dari Robbins dikaitkan dengan penelitian Kinerja Pemerintahan Desa Tambak Rejo dalam pelayanan E-KTP dapat diuraikan antara lain :**

## **1. Kualitas**

Hasil wawancara bersama Sekretaris Desa yang bernama Bapak Rendy menjelaskan tentang Kualitas Pelayanan E-KTP di Desa Tambak Rejo , menurutnya kualitas kinerja pemerintah Desa Tambak Rejo ditinjau dari kemampuan, keterampilan, kehandalan, serta kesempurnaan mereka dalam bekerja terutama pada proses pemberian pelayanan E-KTP yang dimana sudah cukup baik walaupun masih sedikit kurang memuaskan dalam hal pemberian pelayanan E- KTP, melihat dari respon masyarakat yang mengeluh saat hendak mengurus administrasi terkait surat keterangan di kantor desa, namun tidak dapat dilayani karena sering tidak adanya petugas yang hadir.

## **2. Kuantitas**

Hasil wawancara bersama Staff Bidang TU dan Umum dan Masyarakat yang bernama Bu Sil Avin, menjelaskan bahwa kuantitas dari kinerja aparatur Desa Tambak Rejo telah menjalankan tugas dengan baik, ditinjau dari beberapa kegiatan yang sebagaimana harus diselesaikan oleh para petugas serta lancarnya pelaksanaan pelayanan publik. Hal tersebut selaras dengan pendapat Robbins, dimana dalam pengukuran kuantitas kinerja ialah jumlah yang dihasilkan atau dipaparkan seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas ataupun kegiatan dari tugas pokok yang diselesaikan oleh para petugas sesuai dengan tugasnya masing-masing. Kegiatan tersebut meliputi segala hal yang memiliki sifat guna menyejahterakan dan membantu kepentingan warga desa.

## **3. Ketepatan Waktu**

Hasil wawancara bersama Kepala Seksi Pelayanan yang bernama Bapak Suliyadi menjelaskan bahwa, indikator terhadap ketepatan waktu yakni meliputi kapan aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo hadir di Kantor Desa Tambak Rejo dan berapa lama waktu yang diperlukan oleh aparatur Desa Tambak Rejo guna menyelesaikan tugas-tugasnya. Salah satunya dalam menyelesaikan pelayanan E- KTP di Desa Tambak Rejo hanya membantu mendaftarkan untuk selesai apa tidaknya dalam berapa hari itu urusannya dengan DISPENDUKAPIL. Untuk kinerja aparatur pemerintah desa sendiri masih belum bekerja dengan baik, sebagai mana ditinjau dari segi kedisiplinannya dalam ketepatan waktu. Sebab, para petugas kerap datang terlambat dan sering pulang dengan waktu yang lebih awal dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. sehingga waktu guna memberikan pelayanan kepada warga desa menjadi lebih sedikit.

# Pembahasan

## 4. Komitmen

Hasil wawancara bersama Sekretaris Desa dengan Bapak Rendy menjelaskan bahwa hal tersebut sangatlah penting dimiliki oleh para aparatur pemerintah Desa sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan publik terkhusus di Desa Tambak Rejo, dikarenakan dapat meningkatkan kinerja Aparatur Pemerintah Desa Tambak Rejo. Berdasarkan hasil penelitian dengan Sekretaris Desa Bapak Rendy, aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo sudah cukup disiplin dan memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, Sebagai ujung tombak pelayanan E- KTP di Desa Tambak Rejo, aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo cukup memiliki komitmen kerja karena memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat. Meskipun masih terdapat kekurangan karena tidak terlalu disiplin, sikap aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo yang ingin belajar merupakan cerminan komitmen kerjanya terhadap desa.

## 5. Kemandirian

Hasil wawancara bersama Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan, Staff Bidang Pelayanan dan Staff Bidang TU dan Umum dan Masyarakat dapat disimpulkan bahwa tingkat kemandirian yang dimiliki para petugas pemerintahan di Kantor Desa Tambak Rejo lebih cenderung bervariasi serta dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti yakni petugas pemerintahan di Desa Tambak Rejo sebagian besar mampu bekerja dengan mandiri meskipun ada beberapa petugas yang belum mampu mandiri karena faktor tertentu serta kurangnya pemahaman dalam pengoprasian fasilitas yang tersedia seperti komputer dan alat elektronik lainnya.

# Temuan Penting Penelitian

1. Penelitian yang dilakukan oleh Roza Claudia Sanger tahun 2013, dalam penelitiannya yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Suatu Studi Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Langowan Timur)”

Penelitian tersebut membahas tentang pelaksanaan pelayanan publik terkhusus bagi pelayanan E-KTP di kantor kecamatan, yang dimana kualitas secara umum harus ditingkatkan dari segi waktu relatif baik, dikarenakan tidak memerlukan waktu yang lama. Begitu pula dengan biaya, bahwasannya dalam penelitian ini masyarakat sudah tidak lagi mengeluarkan biaya dan kinaerja dari petugas kantor kecamatan dalam melayani masyarakat telah dikatakan baik.



2. Penelitian tersebut dilakukan oleh Andri Wahyudi tahun 2022, dalam penelitiannya yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Suatu Tinjauan Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek)”

Penelitian ini membahas terkait dengan Kinerja dari Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan Pelayanan Publik di Kantor Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek dapat dikatakan cukup baik, hal ini dibuktikan bahwasannya para petugas telah memberikan pelayanan publik dengan baik sehingga tidak adanya protes atas pelayanan yang diterima oleh warga desa terutama tentang pelayanan pembuatan E-KP, surat nikah, dan proses pengurusan berkas administrasi pembuatan surat menyurat dapat terlaksana dengan baik sesuai peraturan yang telah ditetapkan.

# Manfaat Penelitian

Untuk Mengetahui Bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung dalam Pelayanan E-KTP

# Referensi

Aparatur desa ialah alat bagi pemerintahan dalam melaksanakan tugas pemerintahan tingkat terendah (desa). Dalam melaksanakan tugasnya mereka harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, petugas pemerintahan merupakan wakil dari warga desa. Dengan fungsi ganda yang dimiliki petugas pemerintahan desa, diharapkan bagi mereka dapat mewakili warga desa yang ditampung oleh aparatur desa. Kinerja dari petugas desa ini harus sesuai dengan pedoman yang ada yakni konstitusi atau peraturan perundang-undangan yang sebagaimana telah ditetapkan guna mengelola serta mengatasi urusan desa. Salah satu kerja birokrasi dapat ditinjau dari bagaimana mereka menjalankan tugas dengan baik sebagaimana kepala desa yang menjalankan tugasnya dalam pelayanan E-KTP bagi warga desa. Selaras dengan hal tersebut, kantor desa yakni sebagai unsur pelaksana yang dimana dinamakan lembaga birokrasi yang mempunyai tugas dan wewenang dalam sektor pelayanan publik. E-KTP ialah suatu hal yang terdekat dengan masyarakat, E-KTP merupakan unsur terpenting dalam administrasi kependudukan.

Pemerintah Desa ialah penyelenggara dari adanya urusan desa. Dari adanya fenomena yang terjadi di Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo yang dilihat dari kinerja para petugas pemerintah desa dalam memberikan pelayanan E-KTP yang kerap menjadi soortan bagi masyarakat. Permasalahan ini dapat ditinjau dari rendahnya kemampuan dan keadlian para petugas pemerintah Desa Tambak Rejo dalam memberikan pelayanan. Proses pelayanan E-KTP yang berkualitas kerap mengalami kesulitan guna dapat dicapai karena petugas pemerintah desa Tambak Rejo tidak semua dapat memahami terkait cara memberikan pelayanan yang baik. Hal tersebut disebabkan oleh rendahnya kemampuan petugas yang dilihat dari latar belakang pendidikan mereka dan etos kerja para petugas. Dari adanya latar belakang tersebut maka pentingnya pemberian pelayanan publik yang baik sebagaimana dengan apa diharapkan oleh masyarakat di Desa Tambak Rejo. Keberhasilan dalam Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung dalam pelayanan E- KTP juga ditinjau dengan teori Robbins (2006). Keberhasilan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Tambak Rejo dipengaruhi oleh 5 indikator, yaitu : Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Komitmen, dan Kemandirian

