

# Government Performance of Tambak Rejo Village, Krembung District, Sidoarjo Regency in E-KTP Services

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

Eric Kartikasari<sup>1)</sup>, Ahmad Riyadh U.B<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi : [riyadh\\_ub@umsida.ac.id](mailto:riyadh_ub@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to determine the performance of the village government in providing E-KTP services in Tambak Rejo Village, Krembung District, Sidoarjo. This research method uses descriptive qualitative. The type of data used in this study is qualitative data, which is divided into two, namely secondary and primary data. Data collection techniques are carried out by reviewing legislation, interviews and observations. Data analysis techniques using data reduction, data presentation and drawing conclusions. The technique of taking informants in this study used a purposive sampling technique. The performance of government officials in village E-KTP services is the focus of this research. Sources of data obtained from interviews and observations. From this study it shows that the problems related to the performance of government officials in Tambak Rejo Village, Krembung District in the E-KTP service are still not optimal. The first problem is that in quantity E-KTP services, it is often difficult to achieve the E-KTP completion target. The second is that the service provided by the Tambak Rejo Village government apparatus is slightly unsatisfactory, especially with the service in terms of the presence of village government officials for the E-KTP service. This can be measured through the employee performance capability model from (Robbins, 2006), it can be seen from the five indicators used to assess the performance of the village apparatus which have 5 indicators namely : 1) Quality 2) Quantity 3) Punctuality 4) Commitment 5) Independence, it is quite optimal although there are several problems that are not fully good because of the understanding of quality, quantity, independence, commitment to work and timeliness.*

**Keywords -** Performance; Village Government; E-KTP Services

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pemerintah desa dalam pelayanan E-KTP di Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung Sidoarjo. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang terbagi menjadi dua yaitu data sekunder dan primer. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan meninjau perundang-undangan, wawancara dan observasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik Pengambilan informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan E-KTP desa menjadi fokus pada penelitian ini. Sumber data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa permasalahan terkait kinerja aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung dalam pelayanan E-KTP masih belum optimal. Permasalahan yang pertama yaitu, dalam pelayanan E-KTP yang memiliki kuantitas kerap mengalami kesulitan untuk mencapai target penyelesaian E-KTP. Yang kedua dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo sedikit kurang memuaskan, terkhusus dengan pelayanan dalam hal kehadiran aparatur pemerintah desa pelayanan E- KTP. Hal ini yang dapat diukur melalui model kemampuan kinerja karyawan dari [1], dapat dilihat dari lima indikator yang digunakan untuk menilai kinerja aparatur desa tersebut yang memiliki 5 indikator yakni : 1) Kualitas 2) Kuantitas 3) Ketepatan terhadap Waktu 4) Komitmen 5) Kemandirian, sudah cukup optimal meskipun ada beberapa permasalahan yang belum sepenuhnya baik karena pemahaman atas kualitas, kuantitas, kemandirian, komitmen kerja nya dan ketepatan waktu.*

**Kata Kunci -** Kinerja; Pemerintah Desa; Pelayanan E-KTP

## I. PENDAHULUAN

Aparatur pemerintah desa merupakan salah satu unsur dalam penggerak sistem pemerintahan desa [1]. Dalam lingkup pemerintahan khususnya desa, dimana kepala desa serta seluruh perangkat desa yakni bertugas sebagai pelaksana tugas demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan masyarakat[2]. Kedudukan para pejabat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan sangat strategis dikarenakan hal ini dapat menjadi penentu akan sejauh mana pemerintah mampu guna memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat[3]. Dengan demikian hal yang akan menentukan sejauh mana negara ini telah menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan tujuan

dari pendirinya yakni Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 dengan maksud guna memajukan daerah serta kesejahteraan masyarakat. Dalam pelaksanaan otonomi daerah perlu akan tersedianya birokrasi daerah yang tangguh dan sangat dapat memahami perannya [4].

Sejak diberlakukan kebijakan daerah, terjadi perubahan mendasar terkait dengan sistem dan struktur pemerintahan daerah sebagaimana diperbarui dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, sehingga hal tersebut dapat membawa pengaruh yang sangat besar bagi penyelenggaraan guna menunjang proses penyelenggaraan pemerintah khususnya pada pemerintahan tingkat desa. Untuk menunjang keberhasilan dalam pelaksanaan pembangunan sebagaimana yang telah terstruktur, diperlukan adanya dukungan dari para pelaksana yang dimana mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugasnya agar dapat terjadinya korelasi yang serasi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah hingga tingkat desa. Aparatur pemerintah desa adalah alat bagi pemerintah sebagai pelaksana tugas dalam lingkup pemerintahan tingkat terendah. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, mereka harus mampu menunjukkan kualitas sebagai abdi masyarakat sekaligus abdi negara. Dimana sebagai abdi masyarakat, para pemerintah desa adalah sebagai wakil rakyat yang mempunyai fungsi ganda sehingga dapat diharapkan dapat mewakili masyarakat dari adanya seorang pemimpin. 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 [5].

Salah satu bukti birokrasi dapat dilihat dari bagaimana para aparatur desa dapat melaksanakan tugasnya dalam melayani proses E-KTP bagi masyarakat. Dengan hal tersebut, kantor desa yakni sebagai unsur pelaksanaan yang disebut dengan instansi birokrasi serta mempunyai tugas dan wewenang dalam sektor pelayanan publik. E- KTP merupakan sesuatu hal yang paling dekat dengan masyarakat, meskipun E-KTP terlihat sebagai hal yang sepele, akan tetapi E-KTP adalah unsur yang terpenting dalam administrasi kependudukan. Adapun alasannya yakni 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 yang berbunyi yakni setiap penduduk yang berusia 17 taun serta bagi yang memiliki status menikah tetapi usianya belum mencapai 17 tahun mempunyai hak untuk mendapatkan E-KTP. Data yang didapatkan dari kantor desa terkait dengan langkah-langkah dalam proses pembuatan E-KTP adalah terlebih dahulu mengajukan permohonan tertulis kepada kecamatan dengan mengisi formulir yang telah disediakan serta melampirkan persyaratan yakni surat pengantar dari kepala desa. Dengan melalui proses dan persyaratan tersebut, setiap individu mempunyai hak dalam mendapatkan E-KTP [6].

Adapula kemungkinan dari adanya perbedaan jumlah yakni disebabkan oleh lambatnya proses pelayanan dan mempersulit dalam pengurusan E-KTP ini, disamping itu juga minimnya informasi yang disalurkan kepada masyarakat desa terkait dengan nominal biaya dalam proses pembuatan E-KTP. Untuk memenuhi hal tersebut, maka pemerintah harus dapat lebih responsif dan akuntabel dalam memberikan pelayanan prima serta dapat memuaskan masyarakatnya. Pada proses pelayanan E- KTP sendiri dapat diartikan sebagai tanggung jawab atas pemerintah dalam kegiatan yang merujuk pada kepentingan umum dan masyarakat yang dimana mengandung unsur-unsur perhatian serta kesediaan akan kesiapan dari pelaksanaan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah desa tentu dapat lebih meningkatkan keterampilan serta keahlian mereka dengan semangat yang tinggi sebagai petugas pelayanan masyarakat khususnya pada pelayanan E- KTP. Sehingga pelayanan yang didapatkan dapat berjalan dengan maksimal dan memberikan kepuasan bagi masyarakat yang berkepentingan dalam hal pelayanan. Oleh sebab itu, diperlukannya suatu tindakan yang benar-benar memperhatikan kepentingan umum dengan melayani masyarakat dengan sebaik mungkin dalam pelayanan E- KTP. Dalam penelitian ini, peneliti hendak meninjau terkait kinerja dari pemerintah desa dalam memberikan pelayanan E-KTP Desa Tambak Rejo sebagaimana upaya meningkatkan pelayanan E- KTP. Dikarenakan dengan adanya perilaku tanggap dalam tindakan khusus pelayanan E- KTP akan sangat berpengaruh pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut adalah data pengurusan E-KTP di Desa Tambak Rejo pada tahun 2021- 2022 :

**Tabel 1. Data Penduduk dalam Kepengurusan E-KTP**

Tahun	Jumlah
2021	218
2022	276

Dari tabel 1 dapat dijelaskan bahwa di setiap tahun pelayanan kepengurusan E-KTP di Desa Tambak Rejo mengalami peningkatan. Terlihat pada tahun 2021 yang mengurus pelayanan E-KTP berjumlah 218 penduduk, kemudian seiring berjalannya waktu hingga tahun 2022 yang mengurus pelayanan E-KTP meningkat menjadi 276 penduduk. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan E-KTP sangat penting bagi penduduk juga warga negara Indonesia. Dengan begitu pelayanan E-KTP di desa Tambak Rejo perlu dianalisa secara jelas agar pelayanan dapat terus dikembangkan menjadi optimal [7].

Dalam lingkup pemerintahan tingkat desa, kepala desa serta seluruh jajarannya, yakni sebagai pelaksana tugas pemerintahan desa, dan diharapkan dapat menjalankan tugasnya dengan baik guna terciptanya kesejahteraan dan pembangunan masyarakat yang baik. Kinerja dari pemerintah desa yakni satu ukuran yang dimana menyatakan akan seberapa jauh target yang meliputi kuantitas, kualitas, dan waktu yang telah dicapai sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Pemerintah desa adalah penyelenggara terkait dengan urusan pemerintahan tingkat desa dalam mengurus serta mengatur akan kepentingan para warganya[8]. Dari penjelasan terkait dengan fenomena yang terjadi di 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. Dalam pelayanan E-KTP yang memiliki kualitas kerap mengalami kesulitan agar pemerintah desa dapat mencapai target, hal ini dibuktikan dengan petugas pemerintahan desa tidak selalu memahami terkait cara memberikan pelayanan yang baik. Fenomena tersebut disebabkan oleh rendahnya kemampuan petugas yang ditinjau dari latar belakang pendidikan petugas, serta etos kerja sumber daya manusia yang ada di Kantor Desa Tambak Rejo. Dengan kejadian tersebut, maka pentingnya pelayanan yang baik sebagaimana diharapkan oleh warga desa. Akan tetapi, realitanya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Tambak Rejo sedikit kurang memuaskan, terkhusus dalam memberikan pelayanan terkait dengan administrasi surat menyurat, pelayanan E-KTP, serta permasalahan yang ada di tengah masyarakat sebagaimana dibuktikan dengan keluhan para warga desa. 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. Sekalipun jika kepala desa dirumah, maka masyarakat harus menunggu sekretaris desa guna dapat membantu kebutuhan warga. Dengan demikian, 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.

Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang membahas tentang kinerja aparatur pemerintah desa dalam pelayanan E-KTP : Pertama, 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)”. Jenis penelitian ini yakni deskriptif kualitatif . 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. Hal ini dibuktikan dari beberapa indikator penilaian yakni etika dalam melayani masyarakat, manajemen pelayanan, disiplin, serta bentuk tanggung jawab dari para petugas telah terlihat cukup baik[9].

Kedua, 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)”. Jenis penelitian ini ialah pendekatan kualitatif deskriptif. 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. Adapun faktor dalam penelitian tersebut yakni kurangnya peralatan dan perlengkapan kerja, ketergantungan akan Alat tulis kerja pada subsidi pemerintah, serta kurangnya pelatihan dan pengembangan akan sumber daya manusia [10].

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa permasalahan terkait kinerja aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung dalam pelayanan E-KTP masih belum optimal. Alasannya yang pertama yaitu, dalam pelayanan E-KTP yang memiliki kuantitas kerap mengalami kesulitan untuk mencapai target penyelesaian E-KTP. Yang kedua dalam hal pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo sedikit kurang memuaskan, terkhusus dengan pelayanan dalam hal kehadiran aparatur pemerintah desa pelayanan E-KTP, hal ini dibuktikan dari masyarakat salah satunya diketahui ada beberapa keluhan-keluhan para warga desa terkait dengan pelayanan publik di Desa Tambak Rejo. Dalam penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana kinerja para

aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik yakni E-KTP di Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo.

## II. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam kinerja aparatur pemerintah desa dalam pelayanan E-KTP di pemerintah Desa Tambak Rejo bersifat deskriptif kualitatif. Menurut [11], dimana penelitian deskriptif kualitatif yakni sebagai langkah dari penelitian guna menghasilkan data deskriptif dengan melalui wawancara dan observasi dari narasumber dan perilaku yang diamati oleh peneliti. Peneliti menggunakan deskriptif kualitatif ini untuk mengamati dan menjelaskan lebih jelas tentang kinerja aparatur pemerintah desa dalam proses pelayanan E-KTP. Penelitian ini dilakukan di Desa Tambak Rejo, Kecamatan Krembung, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini berfokus pada bagaimana kinerja aparatur di Desa dengan menggunakan model kemampuan kinerja karyawan dari [12], yang digunakan untuk menilai kinerja aparatur desa tersebut yang memiliki 5 indikator yakni : 1) Kualitas 2) Kuantitas 3) Ketepatan terhadap Waktu 4) Komitmen 5) Mandiri.

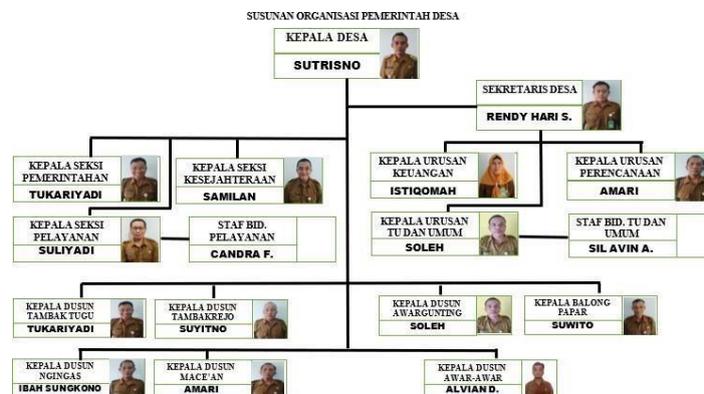
Pada metode deskriptif kualitatif ini menggunakan dua jenis data yakni data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan meninjau perundang-undangan, wawancara dan observasi [13]. Teknik analisis data menggunakan analisis data model interaktif oleh Miles dan Huberman [14], yakni dengan melakukan reduksi data, penyajian data hingga penarikan kesimpulan. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sumber data diperoleh dengan observasi di lapangan serta wawancara yang dimana termasuk dalam data primer. Data primer dalam penelitian ini yakni hasil wawancara yang terlibat dalam Kinerja Aparatur di Desa Tambak Rejo yang meliputi yaitu, Kasi Pelayanan dan Kaur TU dan Umum. Sedangkan data sekunder yang didapat yakni menggunakan data literatur.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

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

Peraturan Pemerintahan Desa Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 membahas tentang Desa yang sebagaimana menjelaskan terkait dengan pengertian desa yang dikemukakan dalam: Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa : “Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam Sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Pasal 1 angka 2 disebutkan bahwa : “Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Pasal 1 angka 3 menjelaskan terkait dengan: “Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai administrasi penyelenggara pemerintahan desa”. Pemerintah desa atau kepala desa sekaligus jajarannya yakni berperan sebagai unsur penyelenggara dalam sistem pemerintahan desa. Berikut adalah susunan organisasi pemerintah desa Tambak Rejo.

**Gambar 1. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Tambak Rejo**



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 yakni : 1) Kualitas 2) Kuantitas 3) Ketepatan Waktu 4) Komitmen 5) Mandiri. Dengan demikian, peneliti menetapkan 5 indikator tersebut sebagai dimensi dalam penelitian kinerja aparatur desa yang akan diuraikan antara lain yakni sebagai berikut :

#### A. Kualitas

Naskah manuskrip yang sudah Pada indikator kualitas, dapat diukur dari pandangan petugas pada kualitas dalam pekerjaan yang dihasilkan dan kesempurnaan mereka dalam menjalankan tugas yang meliputi keterampilan serta kemampuan petugas dalam instansi pemerintahan [12]. Menurut Flippo kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Karena pada dasarnya untuk melihat sampai sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, maka dapat dilihat dari hasil kerja seorang pegawai yang ada dalam perusahaan tersebut. Kualitas sendiri ialah suatu tolak ukur dalam kinerja seseorang. Kinerja petugas pemerintah desa akan berjalan dengan baik jika mereka memiliki kualitas kerja yang baik dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi pelayanan publik.

Keterampilan serta Kemampuan yang dimiliki oleh aparatur desa dapat menjadi penunjang bagi desa guna mewujudkan visi dan misi desa. Sebagai ujung tombak dalam proses pelayanan publik, para pejabat pemerintah desa yang memiliki kualitas pasti dapat dengan mudah menjalankan pekerjaan, sehingga sistem pemerintahan akan dapat berjalan dengan optimal. Dengan demikian, kualitas dalam diri petugas sangatlah diperlukan dalam hal ini [16].

Hasil penelitian di lapangan bahwa kualitas kinerja pemerintah Desa Tambak Rejo dilihat 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 kehadiran dan ketepatan waktu pemberian pelayanan E- KTP. Menurut salah satu masyarakat yang bernama Priyo mengatakan “saya sebagai warga desa Tambak Rejo memiliki pengalaman, seperti kemarin ketika saya ingin mengurus KTP baru petugas di desa tambak rejo banyak yang lagi keluar jadi menurut saya itu kurang memuaskan tetapi dalam hal kemampuan dan keterampilan sudah cukup baik dalam proses pelayanan tersebut”. Berikut adalah tabel dari kualitas penilaian kinerja aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo :

**Tabel 2. Kualitas Penilaian Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Tambak Rejo**

Unsur yang dinilai	1 kurang	2 Cukup	3 Sedang	4 Baik
Inisiatif		✓		
Kehadiran	✓			
Kerjasama			✓	
Kualitas kinerja		✓		
Kuantitas kinerja	✓			
Kemandirian kinerja		✓		
Ketepatan waktu		✓		
Komitmen kinerja				✓
Problem solving		✓		

#### B. Kuantitas

Kuantitas dalam kinerja ialah jumlah yang dihasilkan atau dapat dinyatakan dalam sebutan seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas atau kegiatan yang meliputi tugas pokok para masing-masing petugas yang harus diselesaikan. Kuantitas dalam kinerja petugas pemerintahan desa yakni terdiri atas jumlah petugas, kegiatan, serta tugas pokok yang harus diselesaikan oleh petugas. Setiap desa mempunyai rencana akan kegiatannya serta mempunyai sejumlah petugas pemerintahan desa yang mempunyai tugas yang berbeda-beda dan harus dituntaskan oleh para petugas yang memiliki wewenang. Aparatur Pemerintah Desa yang ada di Desa Tambak Rejo, Kecamatan Krembung, Kabupaten Sidoarjo terdapat 16 orang (tidak termasuk Kepala Desa dan ketua Badan Pemusyawaratan Desa).

Fakta di lapangan menjelaskan bahwa kuantitas dari kinerja aparatur Desa Tambak Rejo telah menjalankan tugas dengan baik, dilihat dari penyelesaian dalam pelayanan E-KTP yang sebagaimana harus diselesaikan oleh para petugas serta lancarnya pelaksanaan pelayanan publik. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Sholeh sebagai Kaur

Bidang TU dan Umum, dalam pengukuran kuantitas kinerja ini adalah 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. Berikut adalah tabel dari kuantitas penyelesaian dalam pelayanan E-KTP aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo :

**Tabel 3. Data penyelesaian pelayanan E-KTP di Desa Tambak Rejo**

Tahun	Jumlah	Terselesaikan	Belum terselesaikan
2021	218 penduduk	120 penduduk	98 penduduk
2022	276 penduduk	196 penduduk	80 penduduk

### C. Ketepatan Waktu

Dalam indikator ketepatan waktu ialah suatu tingkat dari aktivitas yang dapat diselesaikan pada waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut pandang koordinasi dengan hasil output sekaligus memanfaatkan waktu yang tersedia dengan maksimal Robbins (2006). Ketepatan waktu berhubungan dengan kedisiplinan. Segala kegiatan yang membutuhkan waktu dapat menjadi ukuran bagi para petugas pemberi pelayanan publik dalam melakukan pekerjaan sebagai ujung tombak dalam proses pelayanan publik.

Hasil penelitian di lapangan bahwa ketepatan waktu aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo ini dilihat dari hadir di Kantor Desa Tambak Rejo dan berapa lama waktu yang diperlukan oleh aparatur Desa Tambak Rejo dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Menurut beberapa warga desa mengatakan bahwa dalam penyelesaian pelayanan E-KTP di Pemerintah Desa Tambak Rejo hanya membantu mengarahkan pendaftaran E-KTP dan untuk informasi selanjutnya dalam proses penyelesaian apa tidaknya itu ditindak lanjutkan pada DISPENDUKCAPIL. Menurut pandangan salah satu warga yang bernama Ani mengatakan bahwa kinerja aparatur pemerintah desa sendiri masih berusaha bekerja dengan baik, sebagai mana dilihat dari segi kedisiplinannya dalam ketepatan waktu. Sebab, para petugas hampir sering 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. Berikut adalah tabel jadwal operasional aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo sesuai dengan jam kerja dan kehadirannya :

**Tabel 4. Jadwal Operasional Aparatur Pemerintah Desa Tambak Rejo**

Jabatan	Jam Kerja	Kehadiran	Kepulangan
Kepala Desa	07.00	09.00	12.00
Sekretaris Desa	07.00	08.30	13.00
Kasi keuangan	07.00	08.00	13.00
Kasi Perencanaan	07.00	08.00	12.30
Kasi TU dan Umum	07.00	07.30	13.00
Kasi Pemerintahan	07.00	08.00	13.00
Kasi Kesejahteraan	07.00	07.30	12.30
Kasi Pelayanan	07.00	07.30	13.00
Kasun Tambak Rejo	07.00	07.30	12.30
Kasun Tambak Tugu	07.00	08.30	12.30

### D. Komitmen

Indikator komitmen yakni petugas memiliki komitmen kerja dengan instansi dengan baik dan bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugasnya sebagaimana sesuai dengan tugas pokok fungsinya serta mempunyai rasa tanggung jawab yang besar terhadap kantor atau tempat ia bekerja.

Dalam hal ini, pemerintahan desa wajib berkomitmen yakni pegangan seseorang dalam bekerja. Komitmen dapat diukur apabila aparatur pemerintah desa dapat menjalankan tugasnya dengan optimal serta mempunyai rasa tanggung jawab yang besar. Komitmen kerja menimbulkan adanya integritas, serta menciptakan ikatan kerja antara lembaga dan petugas lainnya. Aparatur pemerintah desa yang mempunyai jiwa komitmen kerja yang tinggi akan merasa tanggung jawab dengan pekerjaannya. Segala pekerjaan yang ada di kantor desa akan dilakukan dengan tekun dan baik karena disertai dengan komitmen yang besar. Kepala desa selaku pemimpin desa wajib mengarahkan

para petugas pemerintahan desa yakni harus menanamkan rasa tanggung jawab kepada seluruh jajarannya sehingga dapat menimbulkan sikap komitmen yang baik dalam memberikan pelayanan publik [14].

Hasil penelitian di lapangan bahwa komitmen aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo sudah cukup disiplin dan memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya yang sebagai ujung tombak pelayanan E-KTP di Desa Tambak Rejo. Menurut Bapak Suliadi sebagai Kasi Pelayanan menjelaskan bahwa penting dalam pelaksanaan komitmen aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo karena hal tersebut harus dimiliki oleh para aparatur pemerintah desa sebagaimana termasuk ujung tombak dalam memberikan pelayanan publik di Desa Tambak Rejo. Aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo sendiri sudah dikatakan cukup memiliki komitmen kerja karena memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat.

#### **E. Kemandirian**

Kemandirian bagi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ialah salah satu hal yang sangat penting dimiliki oleh setiap petugas yang bertugas, terutama bagi petugas pemerintahan yang mempunyai peran dalam penyelenggaraan akan sistem pemerintahan. Kemandirian petugas yakni tingkatan dari seorang petugas yang mana nantinya akan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan mandiri, maknanya tidak bergantung pada orang lain dan mampu mempertanggungjawabkan serta dapat membedakan baik dan buruknya suatu langkah yang akan diambil [15].

Kemandirian petugas dalam melaksanakan tugas dan mengemban tanggung jawab dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas yang dimiliki oleh setiap petugas. Kemandirian petugas tersebut dapat dilihat dari semangat kerja yang tinggi sebagaimana ditunjukkan dalam menjalankan tugasnya tanpa melibatkan paksaan dari orang lain. Hal tersebut dapat dilihat dari kualitas individu para petugas yang mampu memberikan motivasi bagi dirinya sendiri dalam memberikan pelayanan publik kepada warga desa tanpa dengan campur tangan pihak lainnya. Dengan demikian, hal ini dapat menumbuhkan rasa percaya diri petugas dalam menjalankan tugasnya.

Hasil penelitian di lapangan 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 pengoperasian fasilitas yang tersedia seperti komputer dan alat elektronik lainnya. Petugas yang dapat melakukan pekerjaan dengan mandiri dapat memberikan pelayanan publik dengan optimal, dikarenakan mereka tidak membutuhkan waktu yang banyak dalam menyelesaikan tugasnya. Serta tidak mengganggu kegiatan para petugas lainnya yang mempunyai tugas yang berbeda. Dengan demikian pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik tanpa adanya hambatan dan proses yang lama sehingga urusan masyarakat dapat selesai dengan tepat waktu yang telah ditentukan. Menurut Bapak Suliyadi sebagai Kasi Pelayanan mengatakan bahwa pegawai aparatur pemerintah di kantor Desa Tambak Rejo ini dituntut untuk bekerja secara mandiri sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang tetapi juga harus bisa melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan arahan pimpinan. Untuk menunjang kemandirian pegawai, harus ditingkatkan kualitas pegawai itu sendiri dengan cara memberikan pendidikan formal maupun informal seperti pelatihan kursus dan kegiatan-kegiatan yang mampu mendorong kemampuan pegawai.

### **IV. SIMPULAN**

Aparatur pemerintah desa merupakan salah satu unsur dalam penggerak sistem pemerintahan desa. Dalam lingkup pemerintahan khususnya desa, dimana kepala desa serta seluruh perangkat desa yakni bertugas sebagai pelaksana tugas demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan masyarakat. 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 sorotan 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 [16]. Keberhasilan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Tambak Rejo dipengaruhi oleh 5 indikator, yaitu :

Kualitas, kualitas kinerja pemerintah Desa Tambak Rejo dilihat dari kemampuan, keterampilan, kehandalan, serta kesempurnaan mereka dalam bekerja terutama pada proses pemberian pelayanan E-KTP yang dimana sudah cukup baik walaupun masih sedikit memuaskan dalam hal pemberian pelayanan E-KTP.

Kuantitas, fakta di lapangan menjelaskan bahwa kuantitas dari kinerja aparatur Desa Tambak Rejo telah menjalankan tugas dengan baik, dilihat dari beberapa kegiatan yang sebagaimana harus diselesaikan oleh para petugas serta lancarnya pelaksanaan pelayanan publik.

Ketepatan waktu, ketepatan waktu aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo ini dilihat dari hadir di Kantor Desa Tambak Rejo dan berapa lama waktu yang diperlukan oleh aparatur Desa Tambak Rejo dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Menurut beberapa warga desa mengatakan bahwa dalam penyelesaian pelayanan E-KTP di Pemerintah Desa Tambak Rejo hanya membantu mengarahkan pendaftaran E-KTP dan untuk informasi selanjutnya dalam proses penyelesaian apa tidaknya itu ditindak lanjutkan pada DISPENDUKCAPIL. Menurut pandangan salah satu warga yang bernama Ani mengatakan bahwa kinerja aparatur pemerintah desa sendiri masih berusaha bekerja dengan baik, sebagai mana dilihat dari segi kedisiplinannya dalam ketepatan waktu. Sebab, para petugas hampir sering 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.

Komitmen, komitmen aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo sudah cukup disiplin dan memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya yang sebagai ujung tombak pelayanan E-KTP di Desa Tambak Rejo. Menurut Bapak Suliadi sebagai Kasi Pelayanan menjelaskan bahwa penting dalam pelaksanaan komitmen aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo karena hal tersebut sangatlah penting untuk dimiliki oleh para aparatur pemerintah desa sebagaimana termasuk ujung tombak dalam memberikan pelayanan publik di Desa Tambak Rejo. Aparatur pemerintah Desa Tambak Rejo sendiri sudah dikatakan cukup memiliki komitmen kerja karena memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat.

Kemandirian, 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. Petugas yang dapat melakukan pekerjaan dengan mandiri dapat memberikan pelayanan publik dengan optimal, dikarenakan mereka tidak membutuhkan waktu yang banyak dalam menyelesaikan tugasnya. Serta tidak mengganggu kegiatan para petugas lainnya yang mempunyai tugas yang berbeda. Dengan demikian pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik tanpa adanya hambatan dan proses yang lama sehingga urusan masyarakat dapat selesai dengan tepat waktu yang telah ditentukan.

## REFERENSI

- [1] A. Satria *et al.*, “Pemberdayaan SDM Aparatur Pemerintahan Desa,” pp. 1–11, 2021.
- [2] Nawawi, “Pentingnya Kualitas Aparat Pemerintah Dengan Pembangunan Di Desa Bedilan Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur,” *Aktual STIE Trisna Negara*, vol. 16, no. 1, pp. 28–38, 2018
- [3] P. Menteri. Dalam Negeri, " PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI (NOMOR 1A TAHUN 1995), Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan," *Regulasip Book*.  
<https://www.regulasip.id/book/2793/read>, 2018.
- [4] M. P. P. RI, “UNDANG-UNDANG REPPUBLIK INDONESIA (NOMOR 22 TAHUN 1999) TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH,” *European Journal of Endocrinology*, vol. 171, no. 6. pp. 727–735, 2014. [Online]. Available: <https://ejournal.bioscientifica.com/view/journals/eje/171/6/727.xml>
- [5] P. P. RI, “UNDANG-UNDANG REPPUBLIK INDONESIA (NOMOR 23 TAHUN 2014) TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH,” *European Journal of Endocrinology*, vol. 171, no. 6. pp. 727–735, 2014. [Online]. Available: <https://ejournal.bioscientifica.com/view/journals/eje/171/6/727.xml>
- [6] B.C. Choerunnisa, "Pengembangan Perangkat Desa Dalam Mewujudkan Profesionalisme Kerja Di Desa Dewasari Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis," *Dinamika : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, vol. 4, no. 3. pp 56-66, 2017. [Online]. Available: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/655>.
- [7] Indonesia, P.R. *Pendaftaran Penduduk*.
- [8] P. P. RI, “UNDANG-UNDANG REPPUBLIK INDONESIA (NOMOR 6 TAHUN 2014) TENTANG DESA,” vol. 18-April-2, no. 1. pp. 45–54, 2016. doi: 10.1145/2904081.2904088.
- [9] R. C. Sanger, “Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Suatu Studi Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Langowan Timur),” no. 23, 1999.
- [10] A. Wahyudi, “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Performance Of Village Government Apparatus In The Implementation Of Public Services To The Community,” vol. 15, no. 01, pp. 38–48, 2022
- [11] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011..
- [12] S. P. Robbins, *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks, 2006.
- [13] Moleong, L. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012
- [14] S. J. Miles Matthew B., Huberman A. Michael, *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC: SAGE Publications, 2014. [Online]. Available: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/239700221402800402?journalCode=gjha>
- [15] J. Suwarno, “Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu,” *J. Ilmu Polit. dan Pemerintah. Lokal*, vol. I, pp. 184–213, 2012.
- [16] R. R. Garvera, “Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Ngarapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis,” *FISIP Univ. Galuh*, pp. 107–125, 2004.

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*