

# parafrase JURNAL ERIC KARTIKASARI DONE

*by* mzainal0509@gmail.com 1

---

**Submission date:** 01-Jan-2023 03:46AM (UTC-0600)

**Submission ID:** 1987726858

**File name:** parafrase\_JURNAL\_ERIC\_KARTIKASARI\_DONE.docx (290.12K)

**Word count:** 4309

**Character count:** 28386

## 5 KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN E-KTP

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

<sup>1,2</sup>Univesitas Muhammadiyah Sidoarjo

Coresponden Email : [erickartika390@gmail.com](mailto:erickartika390@gmail.com)<sup>1</sup> , [riyadh\\_ub@umsida.ac.id](mailto:riyadh_ub@umsida.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini yakni guna mengetahui kinerja para aparaturnya pemerintah desa dalam proses pelayanan E-KTP di Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung, Sidoarjo. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Jenis data dalam penelitian ini yakni menggunakan data kualitatif, yang dimana dibagi menjadi dua yakni data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yakni dengan meninjau peraturan perundang-undangan, observasi, serta wawancara. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data yakni reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Adapun teknik pengambilan sampel yakni menggunakan purposive sampling. Kinerja aparaturnya pemerintah dalam proses pelayanan E-KTP desa menjadi fokus dalam penelitian ini. Dimana sumber data yang didapatkan yakni melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini memaparkan terkait dengan kinerja aparaturnya pemerintah desa dalam proses pelayanan E-KTP di Desa Tambakrejo telah dikategorikan cukup baik dan optimal. Dibuktikan dengan lima indikator dikarenakan pemahaman atas kualitas pelayanan, kuantitas, kemandirian, komitmen kerja, serta ketepatan waktu yang cukup baik.

**Kata Kunci :** Kinerja, Aparatur Pemerintah Desa, Pelayanan E-KTP

### 1 Abstract

The purpose of this study is to find out the performance of village government officials in the process of e-KTP services in Tambak Rejo Village, Krembung District, Sidoarjo. In this study using a qualitative descriptive method. The type of data in this study is using qualitative data, which is divided into two, namely primary data and secondary data. Data collection techniques were carried out by reviewing laws and regulations, observations, and interviews. In this study using data analysis techniques namely data reduction, data presentation, to draw conclusions. The sampling technique is using purposive sampling. The performance of government officials in the village E-KTP service process is the focus of this research. Where the source of data obtained is through interviews and observation. The results of this study explain that the performance of village government officials in the process of e-KTP services in Tambakrejo Village has been categorized as quite good and optimal. Evidenced by five indicators due to an understanding of service quality, quantity, independence, work commitment, and timeliness which is quite good.

**Keywords:** Performance, Village Government Apparatus, E-KTP Service

## PENDAHULUAN

Pemerintah desa ialah 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. Kedudukan para pejabat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang strategis dikarenakan hal ini dapat menjadi penentu akan sejauh mana pemerintah mampu guna memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. 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. (Nawawi, 2018)

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 terkhusus pada pemerintahan tingkat desa. Guna 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. Para pejabat desa ialah 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 ialah 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. (Rosnani, 2021)

Salah satu bukti birokrasi dapat ditinjau 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 ialah 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 ialah 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, akan tetapi realitanya masih banyak dari warga yang telah melengkapi persyaratan pembuatan E-KTP masih belum diberikan E-KTP sebagaimana data kependudukan yang didapatkan dari kantor kecamatan.

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 warga desa terkait dengan nominal biaya dalam proses pembuatan E-KTP. Guna memenuhi hal tersebut, maka pemerintah harus dapat lebih responsif dan akuntabel dalam memberikan pelayanan prima serta dapat memuaskan warganya. Proses pelayanan publik dapat diartikan sebagai tanggung jawab atas pemerintah dalam kegiatan yang merujuk pada kepentingan umum dan warga yang dimana mengandung unsur-unsur perhatian serta kesediaan akan kesiapan dari pelaksanaan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Dengan demikian, aparat pemerintah tentu dapat lebih meningkatkan keterampilan serta keahlian mereka dengan semangat yang tinggi sebagai petugas pelayanan publik. 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 publik. Dalam penelitian ini, peneliti hendak meninjau terkait kinerja dari pemerintah desa dalam

memberikan pelayanan E-KTP Desa Tambakrejo sebagaimana upaya meningkatkan pelayanan publik. Dikarenakan dengan adanya perilaku tanggap dalam tindakan terkhusus pelayanan publik akan sangat berpengaruh pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut adalah data kepengurusan E-KTP di desa Tambak Rejo pada tahun 2021-2022 :

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

**DATA PENDUDUK DALAM KEPENGURUSAN E-KTP  
DESA TAMBAK REJO KECAMATAN KREMBUNG  
KABUPATEN SIDOARJO**

TAHUN	JUMLAH
2021	218 Penduduk
2022	276 Penduduk

*Sumber : Diolah oleh penulis*

Dari tabel 1 diatas 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.

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 ialah penyelenggara terkait dengan urusan pemerintahan tingkat desa dalam mengurus serta mengatur akan kepentingan para warganya. 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. Kan 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. (Sanger, 2013)

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. (Wahyudi, 2022)

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, dimana dalam pelayanan publik administrasi kependudukan dan pelayanan E-KTP dan lainnya dalam masyarakat atau penduduk sekitar masih kurang memuaskan. Yang kedua dalam hal pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Desa Tambak Rejo sedikit kurang memuaskan, terkhusus dengan pelayanan dalam administrasi surat menyurat, pelayanan E-KTP, serta permasalahan yang ada ditengah masyarakat salah satunya diketahui akan keluhan-keluhan para warga desa terkait dengan sistem 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.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni deskriptif kualitatif menurut (Moleong, 2012), dimana penelitian deskriptif kualitatif yakni sebagai langkah dari penelitian guna mengasilkan 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. (Sugiyono, 2011)

Penelitian ini berfokus pada bagaimana kinerja aparatur di Desa dengan menggunakan model kemampuan kinerja karyawan dari (Robbins, 2006), 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. Teknik analisis data menggunakan analisis data model interaktif oleh Miles dan Huberman (Miles, 2014), yakni dengan melakukan reduksi data, penyajian data hingga penarikan kesimpulan. Teknik penentuan sampel menggunakan 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 yang meliputi yaitu, Kepala Desa, Badan Pemerintahan Desa (BPD), Sekretaris Desa, Pelaksana Teknis Desa (kepala urusan pemerintahan, kepala urusan pembangunan, kepala kesejahteraan rakyat, kepala urusan keuangan dan kepala urusan umum) dan masyarakat. Sedangkan data sekunder yang didapat oleh peneliti yakni menggunakan data literatur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

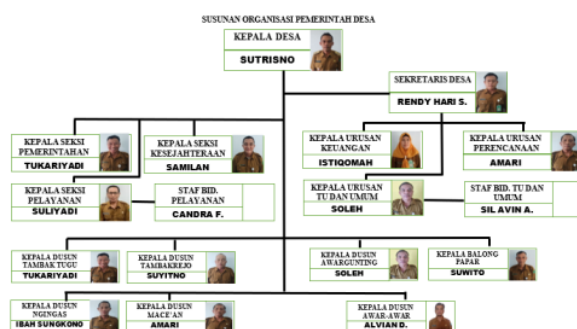
### Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan E-Ktp di Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung

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



Sumber : Diolah oleh penulis

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 :

### 1. Kualitas

Pada indikator kualitas, dapat diukur dari pandangan patugas pada kualitas dalam pekerjaan yang dihasilkan dan kesempurnaan mereka dalam menjalankan tugas yang meliputi keterampilan serta kemampuan petugas dalam instansi pemerintahan (Robbins, 2006). Kualitas 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 oasti dapat dengan mudah menjalankan pekerjaan, sehingga sistem pemerintahan akan dapat berjalan dengan optimal. Dengan demikian, kualitas dalam diri petugas dangatlah diperlukan dalam hal ini.

Kualitas kinerja Aparatur 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

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 tujuh orang (tidak termasuk kepala desa dan ketua Badan Pemusyawaratan Desa). Kuantitas dari kinerja aparatur desa Tambak Rejo telah menjalankan tugas dengan baik, ditinjau dari beberpaa kegiatan yang sebagaimana harus diselesaikan oleh para petugas serta lancarnya pelaksanaan pelayanan publik. Hal tersebut selaras dengan pendapat Robbins (2006), 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

Dalam indikator ketepatan waktu ialah suatu tingkat dari aktivitas yang dapat diselesaikan pada waktu yang ditentukan, ditinjau 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.

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 DISPENDUKCAPIL. 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. Maka, fenomena tersebut tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins (2006) terkait dengan ketepatan waktu, yang mana menyatakan bahwasannya kinerja yang baik bergantung pada ketepatan waktu guna menjalankan tugas ataupun pekerjaan.

#### 4. 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 (Robbins, 2006).

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.

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 Candra, Aparatur Pemerintah Desa Tambak Rejo sudah cukup disiplin dan memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, Sebagai ujung tombak pelayanan publik 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 Desa Tambak Rejo yang ingin belajar merupakan cerminan komitmen kerjanya terhadap desa.

## 5. 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 (Robbins, 2006).

Kemandirian petugas dalam melaksanakan tugas dan mengemban tanggung jawab dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas yang dimiliki oleh setiap petugas. Kemandirian petugas tersebut dapat ditinjau dari semangat kerja yang tinggi sebagaimana ditunjukkan dalam menjalankan tugasnya tanpa melibatkan paksaan dari orang lain. Hal tersebut dapat ditinjau 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..

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. 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 maka perlu adanya satu peningkatan kualitas pegawai itu sendiri dengan cara memberikan pendidikan formal maupun informal seperti pelatihan kursus dan kegiatan-kegiatan yang mampu mendorong kemampuan pegawai dalam menjalankan fungsinya dengan baik sehingga dapat menghasilkan pegawai yang berkualitas dan mampu mewujudkan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi tempatnya bekerja dalam penyelenggaraan pemerintahan.

## **KESIMPULAN**

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.

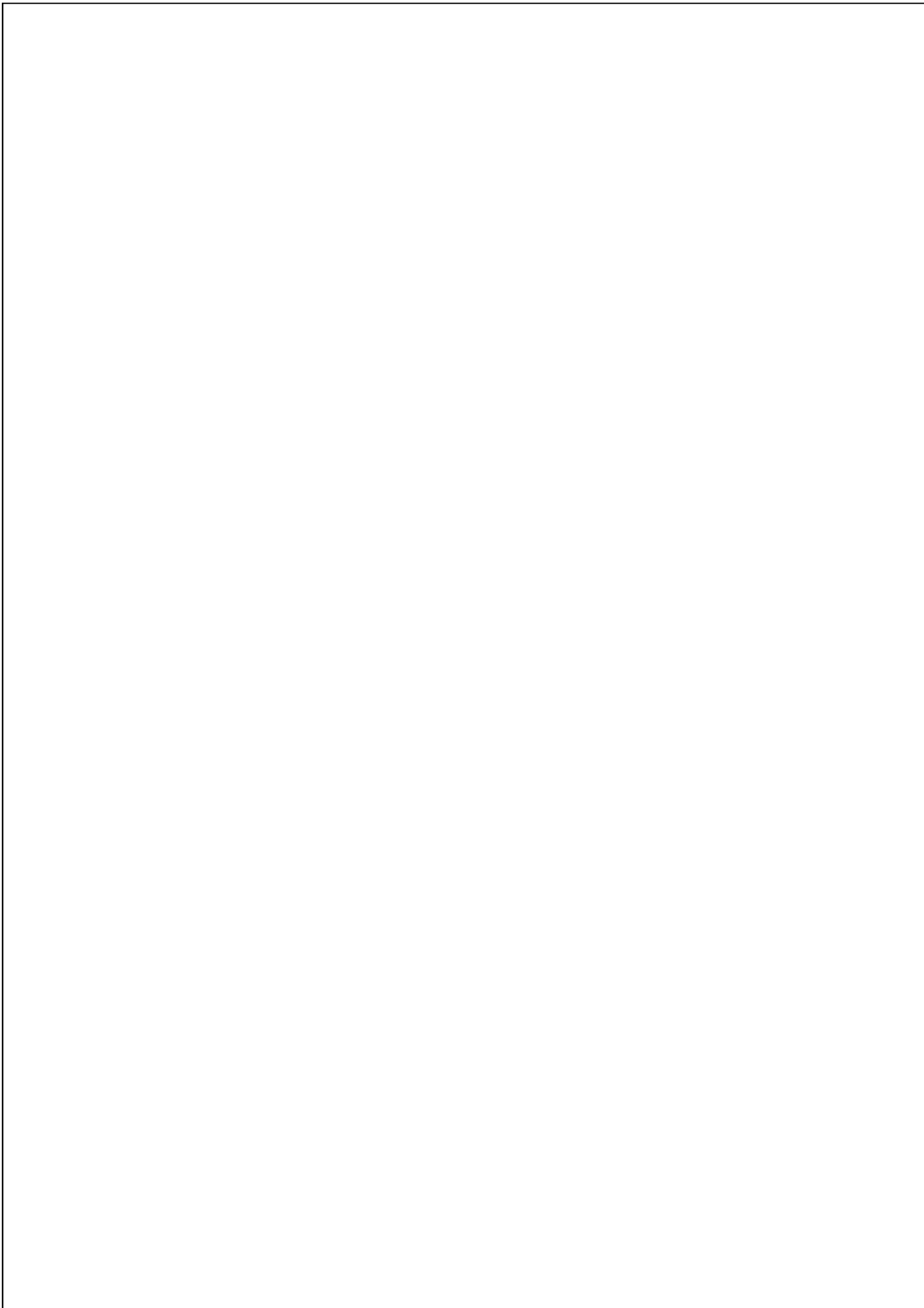
Pemerintah Desa ialah penyelenggara dari adanya urusan desa. Dari adanya fenomena yang terjadi di Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo yang dilihat

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, yakni Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Komitmen dan Mandiri, yang dapat disimpulkan yaitu dalam Pelayanan E-KTP yang memiliki kualitas kerap mengalami kesulitan guna mencapai target dikarenakan petugas pemerintahan desa di Desa Tambak Rejo tidak semua dapat memahami cara memberikan pelayanan yang baik, hal tersebut juga disebabkan karena rendahnya kemampuan dari para petugas yang juga ditinjau dari latar belakang pendidikan dan sumber daya manusia tersebut. Dengan adanya latar belakang tersebut, maka pentingnya bagi petugas untuk dapat memberikan pelayanan yang baik sebagaimana yang telah diharapkan oleh warga desa Tambak Rejo. Akan tetapi, realitanya, pelayanan yang diberikan oleh Desa Tambak Rejo sedikit kurang memuaskan, terkhusus dalam memberikan pelayanan administrasi surat menyurat, pelayanan E-KTP, dan permasalahan yang terjadi ditengah masyarakat seperti halnya keluhan yang dialami warga desa pada saat hendak mengurus administrasi di Kantor Desa Tambak Rejo, Kecamatan Krembung, Kabupaten Sidoarjo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Choerunnisa, B. I. (n.d.). PENGEMBANGAN PERANGKAT DESA DALAM MEWUJUDKAN PROFESIONALISMEKERJA DI DESA DEWASARI KECAMATAN CIJEUNGJING KABUPATEN CIAMIS. *Unigal*.
- Garvera, R. (2018). KINERJA APARAT DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA NAGARAPAGEUH KECAMATAN PANAWANGAN KABUPATEN CIAMIS (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu). *Jurnal Unigal*.
- Indonesia, P. R. (1977). *Pendaftaran Penduduk*. Indonesia.
- Indonesia, P. R. (1999). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NO 22 TAHUN 1999 TENTANG PEMERINTAH DAERAH*. JAKARTA PUSAT.
- Miles, M. H. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. USA: UI-Press.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, M. (2018). PENTINGNYA KUALITAS APARAT PEMERINTAH DESA DALAM PEMBANGUNAN DI DESA BEDILAN KECAMATAN BELITANG KABUPATEN OKU TIMUR. *JURNAL AKTUAL STIE TRISNA NEGARA*, 28-38.
- Pusat, P. (2014). *Undang-Undang Tentang Desa*. Jakarta Pusat : LN.2014/No. 7, TLN No. 5495, LL SETNEG: 65 HLM.
- PUSAT, P. (2014). *Undang-Undang Tentang Pemerintah Daerah*. Jakarta Pusat: LN.2014/No. 244, TLN No. 5587, LL SETNEG: 212 HLM.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rosnani, A. S. (2021). Pemberdayaan SDM Aparatur Pemerintahan Desa. *Proceeding Seminar Bisnis Seri V*.
- Sanger, R. C. (2013). Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kecamatan Langowan Timur). *E-Journal Unsrat*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, J. (2012). KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN DESA (STUDI PELAYANAN KTP DAN KK DI DESA TELUK KEPAYANG KECAMATAN KUSAN HULU KABUPATEN TANAH BUMBU). *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*.
- Wahyudi, A. (2022). *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Suatu Tinjauan Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek)*.





# parafrase JURNAL ERIC KARTIKASARI DONE

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ppjp.ulm.ac.id">ppjp.ulm.ac.id</a> Internet Source	8%
2	<a href="http://jurnal.unigal.ac.id">jurnal.unigal.ac.id</a> Internet Source	4%
3	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	4%
4	<a href="http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id">ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet Source	2%

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 2%

Exclude bibliography  On

# parafrase JURNAL ERIC KARTIKASARI DONE

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---

PAGE 13

---

PAGE 14

---

PAGE 15

---