

# Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Desa

## *Village Apparatus Performance In Village Administrative Services*

Mazroul Khoiroh<sup>1)</sup>, Isna Fitria Agustina<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: [isnaagustina@umsida.ac.id](mailto:isnaagustina@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This research aims to analyze the performance of village officials in village administration services in Glagaharum Village. This research uses descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques include interviews, observation and documentation. The data analysis techniques used are 1) data collection 2) data reduction 3) data presentation or data display 4) conclusion drawing or verification. There are five indicators in T. R. Mitchell's theory, namely: 1) Work Quality, 2) Communication, 3) Timeliness, 4) Ability, 5) Initiative. The results of these five indicators, namely the Work Quality indicator, village officials improve their performance by means of technical guidance according to the main duties and functions of each employee so that the services provided to the community are maximized. In Communication, many people are still unable to apply online services, so village officials must work together to ensure maximum implementation of the services provided. With this, communication between village officials and the community is very important. In the Timeliness indicator, employees can be said to be punctual in providing the services provided, but there are still problems with the online service application, the large number of people who have not been able to apply the online service application, and the length of time it takes to submit results. In the Capability indicator, some employees are capable but there are also some who are not able because there are elderly employees who have not yet mastered technology, thus hampering online services. In the Initiative indicator, not all employees in the Glagaharum Village government have the initiative to complete work. This is partly due to the lack of reliability in mastering technology.*

**Keywords** – Performance, Village Apparatus, Administrative Services

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi desa di Desa Glagaharum. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan yakni 1) pengumpulan data 2) reduksi data 3) penyajian data atau display data 4) penarikan kesimpulan atau verifikasi. Terdapat lima indikator dalam teori T. R. Mitchell yakni : 1) Kualitas Kerja, 2) Komunikasi, 3) Ketepatan Waktu, 4) Kemampuan, 5) Inisiatif. Hasil dari lima indikator tersebut yakni pada indikator Kualitas Kerja, aparatur desa meningkatkan kinerja dengan cara bimtek sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih maksimal. Pada Komunikasi, banyak masyarakat yang masih belum bisa mengaplikasikan pelayanan online sehingga aparatur desa harus bekerja sama agar pelaksanaan layanan yang diberikan maksimal. Dengan ini, komunikasi antara sesama aparatur desa dan masyarakat sangatlah penting. Pada indikator Ketepatan Waktu, pegawai dapat dikatakan sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat kendala pada aplikasi pelayanan online, banyaknya masyarakat yang belum bisa mengaplikasikan aplikasi pelayanan online, dan lamanya hasil dari pengajuan. Pada indikator Kemampuan, beberapa pegawai sudah mampu tapi ada beberapa juga tidak mampu dikarenakan adanya pegawai yang lanjut usia tersebut belum menguasai teknologi sehingga menghambat pelayanan online. Pada indikator Inisiatif, para pegawai pada pemerintah Desa Glagaharum belum semua memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal tersebut salah satunya dikarenakan faktor kurang handalnya dalam penguasaan teknologi.*

**Kata Kunci** – Kinerja, Aparatur Desa, Pelayanan Administrasi

## I. PENDAHULUAN

Saat ini, perkembangan administrasi publik dapat ditandai dengan adanya salah satu arah keahlian kerja pegawai pemerintah pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan tersebut ialah memastikan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kependudukan. Dalam struktur letak geografis desa adalah wilayah terkecil dalam berjalannya birokrasi pemerintahan. Kepala desa dan seluruh aparatur desa ditunjuk sebagai penyelenggara birokrasi pemerintahan. Salah satu tugas dan fungsi dari aparatur desa adalah mengabdikan kepada masyarakat baik dalam

ranah pemerintahan maupun ranah kehidupan masyarakat lainnya. Pemerintah menjadi penggerak dalam menyelesaikan masalah yang ada di masyarakat [1]. Satu diantara yang dimaksud dari keberadaan lembaga pemerintahan adalah untuk mengabdikan kepada rakyat, baik dalam ranah pemerintahan maupun dalam ranah kehidupan masyarakat lainnya. Pemerintah harus menjadi penggerak dalam menyelesaikan semua masalah sosial di masyarakat [2]. Dalam sistem pemerintahan Nasional, pemerintahan desa merupakan unit pemerintahan yang paling dasar yang diakui. Hal ini berarti pemerintah desa adalah lembaga pelayanan publik yang sangat dekat dengan penduduk karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat [3]. Perangkat desa selaku pelaksana pemerintahan dilakukan kepala desa yang didukung staf desa selaku bagian dari pelaksana pemerintahan dalam menjalankan pemerintahan di tingkat desa. [4].

Terkait Undang - undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009 , dalam pasal 1 butir (1) menyatakan bahwasanya "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" [5]. Pelayanan publik merupakan semua jenis pelayanan, dapat berupa barang publik ataupun pelayanan publik, yang pada hakekatnya menjadi tugas lembaga pemerintah daerah atau pusat serta dilaksanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat dan sehubungan dengan ketentuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan ukuran kinerja aparatur pemerintah yang paling terlihat. Dengan demikian, masyarakat bisa mengukur kinerja aparatur pemerintah sesuai kualitas pelayanan publik yang didapatkan. Karenanya kualitas dari pelayanan publik mendapat perhatian dari seluruh masyarakat dan akibatnya dilihat di semua kalangan masyarakat. Ketika mereka puas dengan layanan yang diberikan, maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan kembali mempercayai layanan tersebut. Apalagi, sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan pelayanan publik. Pejabat dan pegawai penyelenggara pelayanan publik harus memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap, dan tata krama yang baik [6]. Dimana keberhasilan dalam meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan yang baik, tanggung jawab yang tinggi, akuntabilitas dan tanggung jawab meningkatkan citra positif aparatur pemerintah desa di mata masyarakat.

Sesuai dengan UU Desa Nomor 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat 2 "Pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintahan Negara kesatuan Republik Indonesia". Tugas pemerintahan desa adalah melaksanakan pelayanan administratif meliputi membangun serta melakukan pelayanan kepada penduduk. Saat ini, pemerintah desa harus memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mewujudkan hak-haknya sebagai warga negara Indonesia. Pasal 4 ayat 6 bahwa "Pengaturan Desa bertujuan meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum" [7].

Pemberian pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dari peran pegawai pemerintah. Pelaksanaan peran penting serta bekerja selaku pemerintah negara untuk memberikan pelayanan publik yang optimal kepada penduduk memerlukan sumber daya yang berkualitas dan perilaku pegawai yang berwenang mempengaruhi mutu pelayanan pada pengguna layanan yakni masyarakat. Dalam kerangka pelayanan publik, pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan bertujuan untuk memudahkan penyelenggaraan berkaitan dengan publik dengan cara menawarkan pelayanan yang mudah dengan proses yang lama dan mengutamakan keperluan masyarakat, sehingga mengurangi waktu yang dihabiskan untuk mengurus urusan publik, dan membuat masyarakat merasa puas. Pelayanan publik adalah pengabdian kepada penduduk, pada hakekatnya ialah wujud dan kewajiban pemerintahan sebagai bentuk pengabdian kepada penduduk. Masyarakat ialah pengguna layanan dari pelayanan administrasi publik menginginkan aparaturnya memberikan layanan, tanggung jawab, akuntabilitas, dan tanggung jawab yang produktif, berkualitas tinggi untuk melindungi keperluan masyarakat [5]. Menurut Pasolong (2010), menyatakan bahwa "kepuasan pelanggan menjadi suatu patokan keberhasilan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas" .

Kinerja di sektor publik pada hakekatnya adalah hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai publik, baik secara individu maupun dalam organisasi yang berbeda, sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam situasi ini, pemantauan kinerja sektor publik menjadi semakin menarik, karena menyusul berbagai fenomena yang mencerminkan kesenjangan antara kinerja pejabat dan lembaga pemerintah dengan harapan yang diidamkan oleh masyarakat [8]. Menurut T. R. Mitchell (dalam Sedarmayanti 2009) berpendapat dalam bukunya "Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja" pengertian kinerja adalah: bagaimana karyawan melakukan pekerjaannya. Meningkatnya kinerja pegawai juga akan mempengaruhi tingkat keberhasilan organisasi dimana pegawai yang bersangkutan bekerja, guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. [9].

Aparatur desa adalah bagian dari pemerintahan yang bertanggung jawab atas pelayanan publik dan bertanggung jawab atas kepedulian masyarakat yang diembannya. Perangkat desa juga turut serta dalam tugas pembantuan kepala desa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan kepala desa, oleh karena itu diperlukan komitmen yang tulus, kompetensi, kemampuan, perasaan dan kepedulian, serta pemeliharaan yang tinggi terhadap aparatur desa untuk memenuhi tugasnya yaitu untuk melayani masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan

desa merupakan tanggung jawab desa itu sendiri dan tugasnya adalah mengembangkan kebijakan berdasarkan keperluan, keinginan, dan pendapat dari masyarakat setempat, atau melaksanakannya sendiri selama tidak melanggar aturan perundang-undangan. Untuk mencukupi kebutuhan penduduk pada penyelenggaraan pelayanan administrasi publik diperlukan penyedia jasa yang profesional dan berpengalaman dibidangnya serta lokasi yang memadai. Sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan baik kualitas dan membawa kepuasan bagi masyarakat. Tujuannya agar masyarakat yang dilayani mendapatkan kenyamanan dan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa, sehingga dapat memberikan solusi atas segala permasalahan yang muncul di desa.

Kedudukan pemerintah desa yang paling dekat dengan masyarakat adalah kepala desa yang berperan sebagai mendidik, mengayomi dan melayani masyarakat, yang mempunyai peran penting dalam menggerakkan penduduk untuk ikut serta dalam pembangunan desa. Pelaksanaan pemerintahan desa adalah subsistem dari administrasi publik, dimana desa memiliki kekuasaan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat, seperti pelayanan administrasi. Kepala Desa dan sebagian dari perangkat desa merupakan Pemerintah desa. Pemerintah desa terdiri dari: (1) Kepala Desa, (2) Sekretaris Desa, (3) Kaur Perencanaan, (4) Kaur Keuangan, (5) Kaur Tata Usaha dan Umum, (6) Kasi Pemerintahan, (7) Kasi Kesejahteraan, (8) Kasi Pelayanan, (9) Kepala Dusun. Sesuai dengan Perda Kabupaten Sidoarjo No. 7 Tahun 2014 tentang desa diungkapkan bahwa Aparatur Desa ialah bagian dari pengelola Pemerintahan Desa yang bertugas mendukung Kepala Desa dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, sehingga perlu ditetapkan proses pengangkatan dan pemecatan Perangkat Desa yang didasarkan pada prinsip keterkaitan, demokrasi, dan pemberdayaan masyarakat desa. Moenir menyatakan bahwa kemampuan pegawai pemerintah desa dalam konteks ini ialah faktor kunci dari Sumber Daya Manusia pada tingkat desa adalah urusan yang penting disebabkan oleh kemajuan serta pertumbuhan suatu negara tidak akan lepas dari Sumber Daya Manusia karena menjadi pendorong untuk kemajuan serta pertumbuhan suatu negara. Manusia sebagai pelaku lembaga serta pencipta karya diharapkan dapat menjalankan pekerjaan sesuai kewajibannya. [10].

Salah satu desa yang menjadi perhatian yakni Desa Glagaharum di Kabupaten Sidoarjo. Pemerintah desa mempunyai tugas dan tanggung jawab yang besar sebagai penyelenggara pemerintahan, segala pelayanan yang ada, dan juga kesejahteraan terhadap masyarakat. Selain itu, dituntut harus bisa untuk bisa memenuhi segala kebutuhan masyarakatnya secara prima terutama dalam pelayanan administrasi desa. Dengan ini dapat dibuktikan melalui adanya data daftar hadir dari Pemerintah Desa Glagaharum. Berikut ini merupakan data daftar hadir dari Pemerintah Desa Glagaharum:

**Tabel 1.** Data rekapan daftar hadir dari Pemerintah Desa Glagaharum

No.	Nama	Jabatan	Tahun					
			2021			2022		
			Hadir	Izin	Total	Hadir	Izin	Total
1.	M. Saifulloh A., S.Si., M.Pd.I	Kepala Desa	188	15	203	241	10	251
2.	Zainul Taufiq	Sekretaris Desa	220	23	243	241	10	251
3.	Muhammad Al Faruq, S.E	Kaur Perencanaan	235	8	243	249	2	251
4.	Sumarto	Kasi Pemerintahan	243	0	243	247	4	251
5.	Mutli'atul Khusna	Kaur TU dan Umum	238	5	243	247	4	251
6.	Ida Maslukah	Kaur Keuangan	236	7	243	244	7	251
7.	H. Ahmad Basuni, S.E	Kasi Kesejahteraan	242	1	243	251	0	251
8.	Muntadir	Kasun Mrisen	243	0	243	250	1	251
9.	Ahmad Thohirin	Kasi Pelayanan	229	14	243	240	11	251
10.	Siti Romlah	Kasun Glagah	242	1	243	247	4	251
11.	Supini	Kasun Kwaron	241	2	243	241	10	251

Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Glagaharum, 2023

Berdasarkan tabel 1 data daftar hadir dari Pemerintah Desa Glagaharum dapat dilihat, bahwa tingkat kehadiran dari aparatur desa Glagaharum mengalami peningkatan, namun masih ada beberapa pemerintah desa yang daftar kehadirannya mengalami penurunan dikarenakan ada kepentingan di luar kantor desa. Pada tahun 2021 total daftar hadir dari Kepala Desa tidak sama dengan aparatur desa lainnya dikarenakan baru menjabat sebagai Kepala Desa. Adapun masih ditemukan permasalahan seperti Pertama, terdapat permasalahan dimana belum efektifnya

pelayanan secara online untuk diterapkan di Desa Glagaharum dikarenakan faktor banyak masyarakat yang belum melek teknologi. Kedua, terdapat beberapa perangkat desa yang belum bisa mengoperasikan komputer dan arus listrik yang kurang memadai. Ketiga, terdapat kendala pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, kendala ini terkait proses pembuatan KTP dan Surat Pindah yang membutuhkan durasi waktu yang cukup lama. Waktu yang dibutuhkan untuk mengurus KTP sekitar 1 bulan, dikarenakan sering telat blangko. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk mengurus Surat Pindah yaitu paling cepat 2 sampai 3 hari. Namun, dalam indikator ini terdapat kendala juga berupa kedisiplinan pegawai dalam absensi bekerja. Oleh karena itu, ini mengakibatkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat desa.

Menurut T. R. Mitchell, menjelaskan bahwa terdapat beberapa indikator yang menjadi tolak ukur untuk menghitung kinerja karyawan diantaranya: a) Kualitas Kerja (*Quality of Work*), Kualitas kerja adalah faktor terpenting bagi keberhasilan suatu organisasi. Berdasarkan hal tersebut, dalam rangka pengorganisasian serta penerimaan karyawan, pimpinan suatu organisasi harus memberikan perhatian khusus terhadap jumlah dan rincian yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Kualitas sumber daya yang diambil tidak dapat meningkatkan kinerja perangkat. Dari tingkat kualitas kerja pegawai, pihak manajemen organisasi dapat melakukan berbagai upaya untuk memajukan dan meningkatkan kualitas kerja pegawai yang tergolong kecil; b) Komunikasi (*Communication*), Komunikasi adalah adanya hubungan atau interaksi antara satu orang dengan orang lain. Komunikasi yang baik diperlukan agar suatu hubungan dapat berjalan dengan baik, sedangkan komunikasi yang buruk dapat menimbulkan kesalahpahaman karena tidak memungkinkan mereka mengungkapkan pikiran dan perasaannya; c) . Ketepatan Waktu (*Promptness*), Ketepatan waktu ialah faktor yang sangat penting yang harus terjamin dalam pelaksanaan tugas yang diberikan, menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat dapat menunjukkan efektifitas dan efisiensi pegawai. Tingkat produktivitas suatu organisasi dapat diukur berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang dapat dicapai dalam organisasi tersebut dalam jangka waktu tertentu; d) Kemampuan (*Capability*), Seorang pegawai yang bekerja sama dengan orang lain untuk menyelesaikan tugas yang sudah ditetapkan untuk mencapai hasil terbaik. Kesiapan pegawai untuk berpartisipasi dan berkolaborasi dengan orang lain baik secara horizontal maupun vertikal, di dalam atau di luar departemen, dan meningkatkan produktivitas; e) Inisiatif (*Initiative*), Inisiatif ialah keinginan atau dorongan pegawai untuk bekerja tanpa adanya perintah dari manajemen, kinerja pegawai akan terlaksana apabila ada cara dari pihak pegawai untuk bekerja dengan baik [9].

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas mengenai kinerja pemerintah desa yakni dalam penelitian lain yang berjudul “Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak” penelitian ini didasarkan pada permasalahan kinerja pegawai dalam pembuatan akta dan E-KTP. Hal ini dapat terjadi dikarenakan faktor kurangnya dukungan atau kurangnya fasilitas kerja pada pemerintah. Tingkat pendidikan pegawai yang sebagian masih SMA menjadi sebuah masalah, oleh sebab itu, dalam mengerjakan tugas dan fungsi menjadi berjalan lamban. Selain itu, pegawai sering tidak masuk menjadikan Sekretaris Desa juga merangkap jabatan untuk menangani pekerjaan [11]. Sementara itu, terdapat juga pada judul “Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)” Berdasarkan penulisan penelitian terdahulu oleh Garvera menyatakan bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan, contohnya Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dalam hal pengerjaan layanan administrasi kependudukan tergolong masih lambat. Pada umumnya pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dibutuhkan untuk mengurus keperluan di fasilitas kesehatan, pendidikan tinggi, bantuan pendidikan dan kebutuhan lainnya. Dalam hal ini, ketidakpastian biaya yang harus ditanggung oleh pemohon dan lamanya penyelesaian administrasi kependudukan dapat merugikan masyarakat [1]. Dan ditemukan juga pada judul “Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sengkong Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih adanya petugas desa yang belum mampu memanfaatkan *computer*, masih minimnya wawasan serta semangat petugas desa terhadap pekerjaan tertentu, minimnya tanggung jawab serta disiplin petugas desa pada saat bekerja menyebabkan layanan kepada masyarakat menjadi terhambat, apalagi pada waktu pengerjaan masih belum tepat waktu [7].

## II. METODE

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pada penelitian deskriptif ini berusaha menggambarkan dan menafsirkan data yang ada, disamping itu penelitian deskriptif dibatasi hanya membuka permasalahan, keadaan atau fakta yang ada di lapangan. Menurut Moleong, menyatakan bahwasanya “penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bersifat ilmiah, yang bergantung pada suatu pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri yang berhubungan dengan orang-orang, latar dan perilaku secara holistik (utuh)” [7]. Penelitian ini bertempat di Pemerintah Desa Glagaharum, lokasi tersebut dipilih dengan tujuan untuk mengetahui kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi desa. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikategorikan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer adalah informasi yang dapat diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, data sekunder adalah dapat diperoleh dari jurnal ilmiah dan

media massa [12]. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini tertuju pada kinerja pemerintah Desa Glagaharum dengan menggunakan teori T. R. Mitchell dengan memakai 5 indikator yakni Kualitas Kerja, Komunikasi, Ketepatan Waktu, Kemampuan, dan Inisiatif. Pada penelitian ini teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling yang digunakan sebagai sumber informasi berdasarkan pertimbangan tertentu. Berdasarkan kriteria dalam penelitian ini, penentuan informan kunci ini adalah para pegawai Desa Glagaharum yang berjumlah 3 (tiga) orang dan masyarakat Desa Glagaharum.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data menurut Miles dan Huberman diantaranya meliputi: (a) Pengumpulan data: proses pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai sumber, (b) Reduksi Data: analisis untuk menyempurnakan, mengklasifikasikan, mengarahkan, menghapus data yang tidak perlu, (c) Penyajian Data atau *display* data: proses penyusunan data, pada akhirnya peluang terjadinya penarikan kesimpulan serta pengambilan keputusan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif dalam bentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan diagram. (d) Penarikan Kesimpulan atau verifikasi: Penarikan kesimpulan adalah bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang lengkap [13].

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi desa, berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang didasari pada telaah teori kinerja karyawan yang dikemukakan oleh T. R. Mitchell, bahwa terdapat beberapa indikator yang menjadi tolak ukur untuk menghitung kinerja karyawan diantaranya:

#### Kualitas Kerja (*Quality of Work*)

Kualitas ialah aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik tidak lepas dari konsep pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan baik apabila dapat memberikan suatu produk dan pelayanan (jasa) yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik dapat ditentukan dengan mempertimbangkan persepsi pelanggan (masyarakat) terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka inginkan. Apabila pelayanan yang didapat dan perilaku masyarakat merupakan bagian dari harapan atau keinginannya, maka dikatakan pelayanan tersebut akan terpuaskan [14]. Kualitas kerja adalah faktor terpenting bagi keberhasilan suatu organisasi. Berdasarkan hal tersebut, dalam rangka pengorganisasian serta penerimaan karyawan, pimpinan suatu organisasi harus memberikan perhatian khusus terhadap jumlah dan rincian yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Kualitas sumber daya yang diambil tidak dapat meningkatkan kinerja perangkat. Dari tingkat kualitas kerja pegawai, pihak manajemen organisasi dapat melakukan berbagai upaya untuk memajukan dan meningkatkan kualitas kerja pegawai yang tergolong kecil. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pekerjaan seorang pegawai adalah pekerjaan yang menarik gaji yang baik, keselamatan dan keamanan di tempat kerja, pengaruh partisipasi dalam kegiatan organisasi, bimbingan dan disiplin kerja yang ketat [9].

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasi pelayanan Bapak Ahmad Thohirin mengatakan bahwa:

*“Cara untuk meningkatkan kualitas kerja aparatur desa yang pertama, dengan diadakan bimtek (bimbingan teknologi) terkait pelayanan online sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dari masing-masing apatur desa. Kedua meningkatkan kesejahteraan aparatur desa. Ketiga, status aparatur desa diperjelas.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Bapak Saifulloh mengatakan bahwa:

*“Cara untuk meningkatkan kualitas kerja aparatur desa yang pertama, mengevaluasi pegawai secara rutin. Kedua, memberikan pembinaan kepada pegawai. Ketiga, membuat jadwal piket. Dan yang keempat, membuat jobdisk untuk setiap pegawai.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Kharimatul Mauluddia selaku masyarakat mengatakan bahwa:

*“Cara untuk meningkatkan kualitas kerja aparatur desa yaitu dengan mengembangkan kembali pengetahuan dalam bidang pelayanan online dengan cara mengadakan bimtek (bimbingan teknologi)”*

Berdasarkan hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh aparatur desa meningkatkan kinerja dengan cara bimtek sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih maksimal. Hal ini sesuai dengan teori T. R. Mitchell pada indikator Kualitas Kerja. Kinerja pegawai adalah kualitas pekerjaan yang mengacu pada kualitas kerja manusia seperti pengetahuan, keterampilan dan sikap pegawai. Sumber daya manusia yang baik akan mampu mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dikatakan tidak sesuai dengan penelitian terdahulu yang dikeluarkan oleh Dedet, yakni menjelaskan bahwasanya dalam penelitian ini didasarkan pada permasalahan kinerja pegawai dalam pembuatan akta dan E-KTP. Hal ini dapat terjadi dikarenakan faktor kurangnya dukungan atau

kurangnya fasilitas kerja pada pemerintah. Tingkat pendidikan pegawai yang sebagian masih SMA menjadi sebuah masalah, oleh sebab itu, dalam mengerjakan tugas dan fungsi menjadi berjalan lamban. Selain itu, pegawai sering tidak masuk menjadikan Sekretaris Desa juga merangkap jabatan untuk menangani pekerjaan.

### Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi adalah adanya hubungan atau interaksi antara satu orang dengan orang lain. Komunikasi yang baik diperlukan agar suatu hubungan dapat berjalan dengan baik, sedangkan komunikasi yang buruk dapat menimbulkan kesalahpahaman karena tidak memungkinkan mereka mengungkapkan pikiran dan perasaannya. Komunikasi yang efektif dapat digunakan sebagai alat untuk memotivasi pegawai dan membangun tim yang kuat. Menciptakan hubungan kerja yang baik memerlukan: manajemen waktu, pemahaman terhadap kondisi manusia, kecocokan dan menjaga keharmonisan. Itu sebabnya komunikasi sangatlah penting, terutama ketika sedang bekerja sama dengan satu orang atau lebih. [9]. Dalam suatu organisasi, komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan karena tanpa komunikasi maka organisasi tidak akan berkembang. [15]. Pentingnya komunikasi dan pelaksanaan setiap tugas atau kerja suatu organisasi inilah yang menentukan efektivitas dan kinerja organisasi, yang menunjukkan apakah organisasi sudah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan disepakati, khususnya disini dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun sering kali suatu organisasi tidak dapat menunjukkan produktivitasnya, yang berarti bahwa kinerjanya masih lemah dalam mencapai tujuan atau hasil yang telah disepakati sebelumnya. Oleh karena itu, kerja organisasi menjadi tidak efektif dan efektif [16].

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasi pelayanan Bapak Ahmad Thohirin mengatakan bahwa:

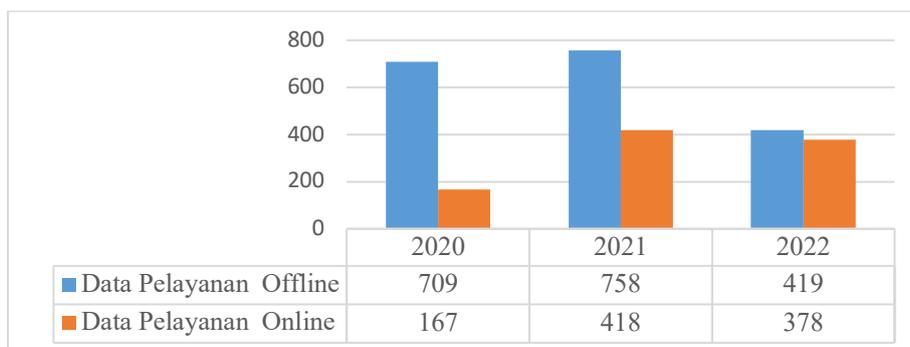
*“Cara untuk menciptakan komunikasi yang baik dengan cara bekerja sama dalam menyelesaikan permasalahan atau kendala yang dialami masyarakat saat mengajukan pelayanan online dengan saling membantu antara pegawai satu dengan pegawai lainnya agar bisa cepat selesai.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Miftahul Jannah selaku masyarakat mengatakan bahwa:

*“Cara untuk menciptakan komunikasi yang baik dengan cara bersikap ramah dan sopan; merespon dengan baik untuk membantu kepentingan masyarakat dalam melayani secara offline maupun online, dikarenakan banyak masyarakat yang masih belum bisa mengoperasikan aplikasi pelayanan online seperti saya ini maka mau tidak mau harus menggunakan jasa aparatur desa agar pengajuan yang saya ajukan bisa cepat selesai; memiliki kemampuan yang memadai; dan berpenampilan menarik”*

Berdasarkan hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa ditemukan banyak masyarakat yang masih belum bisa mengaplikasikan pelayanan online sehingga aparatur desa harus bekerja sama agar pelaksanaan layanan yang diberikan maksimal. Dengan ini, komunikasi antara sesama aparatur desa dan masyarakat sangatlah penting. Sebagaimana yang dikemukakan oleh teori T. R. Mitchell, pada indikator komunikasi ini dalam membentuk tim kerja yang kompak untuk membentuk interaksi kerja yang baik sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi karena tanpa adanya komunikasi maka organisasi tersebut tidak akan berkembang. Namun, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dikatakan tidak sesuai dengan penelitian terdahulu yang dikeluarkan oleh Garvera menyatakan bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan, contohnya Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dalam hal pengerjaan layanan administrasi kependudukan tergolong masih lambat. Pada umumnya pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dibutuhkan untuk mengurus keperluan di fasilitas kesehatan, pendidikan tinggi, bantuan pendidikan dan kebutuhan lainnya. Dalam hal ini, ketidakpastian biaya yang harus ditanggung oleh pemohon dan lamanya penyelesaian administrasi kependudukan dapat merugikan masyarakat.

**Grafik 1.** Perbandingan Pengguna Layanan Offline dan Online Tahun 2020-2022



Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Glagaharum, 2023

Berdasarkan grafik 1 dapat diketahui, bahwa jumlah data dari tahun 2020-2022 pelayanan offline atau datang langsung mengalami peningkatan dikarenakan tingkat kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan dari masyarakat didukung oleh kinerja pegawai yang baik sehingga semakin meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dari tahun tersebut. Namun, terdapat kendala berupa masyarakat yang enggan mengurus administrasi kependudukan sendiri. Dimana masyarakat mengandalkan pemerintah desa. Sedangkan pelayanan offline dari tahun 2022 mengalami penurunan dikarenakan masyarakat mengalami adaptasi dari pelayanan offline ke pelayanan *online*. Dilihat dari data pelayanan online dari tahun 2020-2022 selalu mengalami peningkatan dikarenakan masyarakat sudah mulai beradaptasi dengan pelayanan berbasis online. Pelayanan online yakni aplikasi Sipraja dan Plavon. Sedangkan pelayanan offline yakni diantaranya pengurusan Surat Kematian, Surat Keterangan Lahir, dan SKTM.

### **Ketepatan Waktu (*Promptness*)**

Ketepatan waktu ialah faktor yang sangat penting yang harus dipastikan dalam melaksanakan tugas yang diberikan, menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat dapat menunjukkan efektifitas dan efisiensi pegawai. Tingkat produktivitas suatu organisasi dapat diukur berdasarkan waktu yang diperlukan untuk mencapai hasil yang dapat dicapai dalam organisasi tersebut dalam jangka waktu tertentu [9]. Waktu pelayanan ialah faktor penting dalam proses kerja, karena peraturan daerah mengharuskan pekerjaan yang cepat dan tepat dari aparat desa. Untuk dapat memperoleh manfaat dari kerja pemerintah daerah, masyarakat setempat sangat membutuhkan jangka waktu tertentu [17].

Dalam melaksanakan tugas SOP sebagaimana dimaksud pada PERBUP Kab. Sidoarjo Nomor 54 Tahun 2016 ayat (2), Kepala Seksi Pelayanan mempunyai fungsi yaitu; 1) Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat desa, 2) Melaksanakan upaya peningkatan partisipasi masyarakat desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, 3) Melaksanakan upaya pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan, 4) Melaksanakan pelaksanaan dalam bidang ketenagakerjaan, 5) Menyusun laporan Seksi Pelayanan, 6) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Desa mengenai langkah dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya, dan 7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasi pelayanan Bapak Ahmad Thohirin mengatakan bahwa:

*“Untuk ketepatan waktu pegawai dapat dikatakan sudah tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, dalam penyelesaian pekerjaan dengan cara menganalisa sebuah pekerjaan agar mengurangi suatu kesalahan, belum ada keterlambatan dalam pengerjaan tugas, untuk pekerjaan yang menumpuk akan dibawa pulang untuk diselesaikan dirumah agar selesai pada waktunya.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Bapak Saifulloh mengatakan bahwa:

*“Untuk ketepatan waktu pegawai dapat dikatakan sudah tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun, terdapat dua faktor yang masih menjadi kendala dalam pelayanan online yang diberikan; pertama, kendala error pada aplikasi pelayanan online yang sering terjadi. Kedua, pada Sumber Daya Manusiannya. Misalnya kurang lengkapnya berkas persyaratan yang dikumpulkan kepada aparat desa, belum bisa mengakses aplikasi pelayanan online, lupa email dan password.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Miftahul Jannah selaku masyarakat mengatakan bahwa:

*“Untuk ketepatan waktu pegawai dalam melayani masyarakat menggunakan pelayanan online sudah tepat waktu namun untuk menunggu hasil dari pengajuannya harus menunggu lama dari hasil pengajuan yang diajukan menggunakan aplikasi pelayanan online.”*

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh teori T. R. Mitchell, pada indikator Ketepatan Waktu ini kecepatan dalam pemberian layanan digunakan sebagai ukuran untuk mengetahui berapa lama waktu yang dihabiskan oleh aparat desa dalam melayani masyarakat untuk memperoleh layanan administrasi kependudukan. Ketetapan waktu artinya pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan. Secara umum dapat penulis katakan bahwa berdasarkan data yang diperoleh jika dikaitkan dengan teori yang ada, bahwa ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu, namun masih terdapat kendala pada aplikasi pelayanan *online* dan lamanya hasil dari pengajuan. Kemudian untuk dukungan dari masyarakat masih terbilang kurang berpartisipasi karena banyaknya masyarakat yang belum bisa mengaplikasikan aplikasi pelayanan *online*, sehingga jika ingin mengajukan layanan administrasi harus dengan bantuan aparat desa. Sedangkan dukungan dari aparat desa sudah dilaksanakan demi mewujudkan pelayanan administrasi yang baik, misalkan dengan memberikan pengarahan untuk bisa mengakses aplikasi layanan *online* kepada masyarakat yang belum bisa agar tidak meminta bantuan aparat desa saat melakukan pengajuan, sehingga pengajuan yang diajukan bisa lebih cepat selesainya karena sudah bisa mengakses sendiri.

Namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dikatakan tidak sesuai dengan penelitian terdahulu yang dikeluarkan oleh Dedet, yakni menjelaskan bahwasanya dalam penelitian ini didasarkan

pada permasalahan kinerja pegawai dalam pembuatan akta dan E-KTP. Hal ini dapat terjadi dikarenakan faktor kurangnya dukungan atau kurangnya fasilitas kerja pada pemerintah. Tingkat pendidikan pegawai yang sebagian masih SMA menjadi sebuah masalah, oleh sebab itu, dalam mengerjakan tugas dan fungsi menjadi berjalan lambat. Selain itu, pegawai sering tidak masuk menjadikan Sekretaris Desa juga merangkap jabatan untuk menangani pekerjaan.

### Kemampuan (*Capability*)

Kemampuan merupakan salah satu faktor pembentuk kinerja pegawai. Pegawai yang berkualitas sangat mendukung tercapainya visi dan tujuan organisasi agar dapat tumbuh lebih maju dan tumbuh lebih cepat, sejalan dengan ekspektasi persaingan global. Kemampuan mengacu kepada pengetahuan, keterampilan dan pendidikan yang dimiliki seseorang. Kemampuan merupakan salah satu dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, nampaknya yang dapat diintervensi atau diselesaikan dengan pendidikan dan pelatihan adalah kemampuan yang dapat diciptakan. Potensi ini sebagian tercermin dalam keterampilan komunikasi karyawan [18]. Seorang pegawai yang bekerja sama dengan orang lain untuk menyelesaikan tugas yang sudah ditetapkan untuk mencapai hasil terbaik. Kesiapan pegawai untuk berpartisipasi dan berkolaborasi dengan orang lain baik secara horizontal maupun vertikal, di dalam atau di luar departemen, dan meningkatkan produktivitas [9].

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasi pelayanan Bapak Ahmad Thohirin mengatakan bahwa:

*“Kemampuan beberapa pegawai dapat dikatakan sudah mampu dan sesuai jobdesk masing-masing, tetapi masih ada beberapa pegawai yang belum bisa mengaplikasikan komputer sehingga menghambat pelayanan.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Bapak Saifulloh mengatakan bahwa:

*“Dari keseluruhan pegawai belum semuanya menguasai karena ada beberapa pegawai yang sudah lanjut usia, adanya perubahan pelayanan manual menjadi online menyebabkan pegawai yang lanjut usia tersebut tidak bisa melayani masyarakat dengan maksimal dikarenakan tidak paham teknologi. Hal tersebut menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan terhadap masyarakat.”*

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh teori T. R. Mitchell, pada indikator Kemampuan juga menentukan kinerja para pegawai, dimana para pegawai dituntut mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaannya sebagai tanggung jawabnya. Dan kemampuan kerja pegawai juga didukung oleh keahliannya atau tupoksinya sehingga pekerjaan yang dikerjakanpun mendapatkan hasil yang maksimal. Hal tersebut juga berpengaruh dalam karakteristik dan juga lingkungan pekerjaan yang akan tercipta apabila pegawai bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan serta kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawab. Dalam hasil wawancara ini dapat diambil kesimpulan bahwa beberapa pegawai sudah mampu tapi ada beberapa juga tidak mampu dikarenakan adanya pegawai yang lanjut usia tersebut belum menguasai teknologi sehingga menghambat pelayanan *online*.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terdapat persamaan dengan hasil kajian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Melli Puspita Lestari, terkait yang mana pada penelitian terdahulu menyatakan bahwa masih adanya petugas desa yang belum mampu memanfaatkan *computer*, masih minimnya wawasan serta semangat petugas desa terhadap pekerjaan tertentu, minimnya tanggung jawab serta disiplin petugas desa pada saat bekerja menyebabkan layanan kepada masyarakat menjadi terhambat, apalagi pada waktu pengerjaan masih belum tepat waktu.

**Tabel 2.** Data dari Aparatur Desa Glagaharum dalam menggunakan Teknologi Informasi (IT)

No.	Jabatan	Dapat menggunakan Teknologi Informasi (IT)		Pendidikan	Usia
		Ya	Tidak		
1.	Kepala Desa	√		S2	42 Tahun
2.	Sekretaris Desa	√		SMA	54 Tahun
3.	Kaur Perencanaan	√		S1	27 Tahun
4.	Kasi Pemerintahan		√	SMP	59 Tahun
5.	Kaur TU dan Umum	√		SMA	40 Tahun
6.	Kaur Keuangan	√		SMA	47 Tahun
7.	Kasi Kesejahteraan		√	S1	62 Tahun
8.	Kasun Mrisen		√	SMA	54 Tahun
9.	Kasi Pelayanan	√		SMK	43 Tahun
10.	Kasun Glagah		√	SMA	53 Tahun
11.	Kasun Kwaron	√		SMA	45 Tahun

Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Glagaharum, 2023

Berdasarkan tabel 2 data dari aparatur Desa Glagaharum dalam menggunakan Teknologi Informasi (IT) dapat dilihat bahwa aparatur desa yang dapat menggunakan Teknologi Informasi (IT) ada 7 orang, yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Perencanaan, Kaur TU dan Umum, Kaur Keuangan, Kasi Pelayanan, dan Kasun Kwaron. Sedangkan aparatur desa yang tidak dapat menggunakan Teknologi Informasi (IT) ada 4 orang, yaitu Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan, Kasun Mrisen, dan Kasun Glagah. Beberapa aparatur desa yang tidak dapat menggunakan Teknologi Informasi (IT) tersebut dikarenakan faktor usia.

### **Inisiatif (*Initiative*)**

Inisiatif ialah keinginan atau dorongan pegawai untuk bekerja tanpa adanya perintah dari manajemen, kinerja pegawai akan terlaksana apabila ada cara dari pihak pegawai untuk bekerja dengan baik [9]. Kemampuan untuk bertindak tidak tergantung pada orang lain, untuk mengembangkan program dan menemukan cara-cara baru dalam penemuan dan inovasi serta untuk memperluas tugas yang diberikan kepada dirinya sendiri dan berani menghadapi keputusan-keputusan berisiko yang diambilnya [15]. Inisiatif tersebut berkaitan dengan mengamati pekerjaan karyawan dan memberikan ide-ide untuk mengembangkan organisasi menjadi lebih baik atau sebaliknya. Perkembangan suatu organisasi sangatlah penting untuk dapat mendukung pertumbuhan organisasi ke arah yang lebih baik. Fokusnya di sini adalah bagaimana karyawan berpikir ketika membuat rencana strategis terkait pengembangan organisasi. Semakin tinggi kinerja karyawan maka semakin baik pula hasilnya [18].

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Bapak Saifulloh mengatakan bahwa:

*“Inisiatif pegawai pada kantor Desa Glagaharum masih kurang baik, dikatakan bahwa hanya 50% pegawai yang mampu berinisiatif untuk membantu dalam bentuk pelayanan Sipraja dan Plavon. selain itu masih banyak pegawai yang mengandalkan pegawai lainnya, tidak bertanggung jawab atas pekerjaan yang sudah diambil.”*

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam bekerja para pegawai pada pemerintah Desa Glagaharum belum semua memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal tersebut salah satunya dikarenakan faktor kurang handalnya dalam penguasaan teknologi. Hal ini sesuai dengan teori T. R. Mitchell, pada indikator Inisiatif yang dalam melakukan pekerjaannya, para pegawai melakukan suatu pekerjaan tersebut tanpa di perintah oleh pimpinan atau atasan untuk bekerja dengan baik. Namun, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dikatakan tidak sesuai dengan penelitian terdahulu yang dikeluarkan oleh Garvera menyatakan bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan, contohnya Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dalam hal pengerjaan layanan administrasi kependudukan tergolong masih lambat. Pada umumnya pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dibutuhkan untuk mengurus keperluan di fasilitas kesehatan, pendidikan tinggi, bantuan pendidikan dan kebutuhan lainnya. Dalam hal ini, ketidakpastian biaya yang harus ditanggung oleh pemohon dan lamanya penyelesaian administrasi kependudukan dapat merugikan masyarakat.

## **IV. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah dijelaskan oleh penulis, maka dapat ditarik kesimpulan kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi desa Glagaharum pada indikator kualitas kerja, seluruh aparatur desa meningkatkan kinerja dengan cara bimtek sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih maksimal. Selanjutnya pada indikator kedua komunikasi, komunikasi yang baik adalah kunci untuk menciptakan interaksi kerja. Menciptakan hubungan kerja yang baik memerlukan: manajemen waktu, pemahaman terhadap kondisi manusia, kecocokan dan menjaga keharmonisan. Dalam kesimpulan hasil wawancara tersebut ditemukan banyak masyarakat yang masih belum bisa mengaplikasikan pelayanan *online* sehingga aparatur desa harus bekerja sama agar pelaksanaan layanan yang diberikan maksimal. Dengan ini, komunikasi antara sesama aparatur desa dan masyarakat sangatlah penting. Indikator ketiga ketepatan waktu, Untuk mendapatkan manfaat dari pelayanan pemerintah desa, masyarakat sangat membutuhkan ketepatan waktu. Kecepatan pemberian layanan ini digunakan sebagai ukuran lamanya waktu yang dihabiskan aparat desa untuk melayani masyarakat. Dapat dilihat dari kesimpulan wawancara, pegawai dapat dikatakan sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat kendala pada aplikasi pelayanan *online*, banyaknya masyarakat yang belum bisa mengaplikasikan aplikasi pelayanan *online*, dan lamanya hasil dari pengajuan. Indikator yang keempat kemampuan. Dalam hal ini, kesediaan aparatur dalam berpartisipasi serta bekerja sama dengan orang lain baik secara vertikal juga horizontal, di dalam ataupun di luar kegiatan kerja sehingga *output* pekerjaan akan meningkat. Dapat dilihat dari kesimpulan wawancara, beberapa pegawai sudah mampu tapi ada beberapa juga tidak mampu dikarenakan adanya pegawai yang lanjut usia tersebut belum menguasai teknologi sehingga menghambat pelayanan *online*. Pada indikator terakhir inisiatif, Kemampuan untuk bertindak tidak tergantung pada orang lain, untuk mengembangkan program dan menemukan cara-cara baru dalam penemuan dan inovasi serta untuk memperluas tugas yang diberikan kepada dirinya sendiri dan berani menghadapi keputusan-keputusan berisiko yang diambilnya. Dapat dilihat dari

kesimpulan wawancara, bahwa dalam bekerja para pegawai pada pemerintah Desa Glagaharum belum semua memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal tersebut salah satunya dikarenakan faktor kurang handalnya dalam penguasaan teknologi.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah atas segala puji syukur atas ke hadirat Allah SWT, sudah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan penelitian tanpa halangan. Keberhasilan penyusun dalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih kepada seluruh jajaran aparatur Desa Glagaharum, terutama Kepala Desa, Kasi Pelayanan, Kaur Perencanaan dan masyarakat yang senantiasa bersedia menjadi narasumber dalam proses penelitian ini. Maka dari itu saya selaku penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya. Akhir kalimat, semoga jurnal artikel penelitian ini dapat menjadi referensi serta menambah wawasan pembaca dan juga dapat memberikan manfaat sebagaimana yang diharapkan.

### REFERENSI

- [1] R. R. GARVERA, "Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)," pp. 1–23, 2016.
- [2] I. E. Setyawati and F. Muhammad, "Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Di Kantor Desa Cinunuk," *Neo Politea*, vol. 3, no. 1, pp. 36–48, 2022, doi: 10.53675/neopolitea.v3i1.496.
- [3] A. Kusnendar, "Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran," vol. 5, 2018.
- [4] S. Sugiman, "Pemerintahan Desa," *Binamulia Huk.*, vol. 7, no. 1, pp. 82–95, 2018, doi: 10.37893/jbh.v7i1.16.
- [5] G. A. Shelly Oktafiyana SR, "Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan," *titutional Environ. Entrep. Cogn. A Comp. Bus. Syst. Perspect. Entrep. theory Pract.*, vol. 19, no. 564, pp. 1–73, 2021.
- [6] S. Rianti, Z. Rusli, F. Yuliani, K. Bina, W. Jl, and P. Pekanbaru, "dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-," *J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 15, pp. 412–419, 2019.
- [7] M. P. Lestari, "Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Kabupaten Tana Tidung," *Skripsi*, vol. 10, no. 3, pp. 606–619, 2022.
- [8] P. Ropi, A. F. Wijaya, and F. S. Papilaya, "Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat," *Bul. Poltanesa*, vol. 22, no. 1, pp. 348–356, 2021, doi: 10.51967/tanesa.v22i1.465.
- [9] P. A. M. Putra, H. Purnamasari, and R. Nababan, "Analisis Kinerja Aparat Terhadap Pelayanan Publik di Desa Tridaya Sakti 1 Prasetya," *Nusant. J. Ilmu Pengetah. Sos.*, vol. 9, no. 8, pp. 2968–2979, 2022.
- [10] M. K. Rendra Risto Wuri and N. R. Pioh, "Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Singsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)," pp. 1–23, 2017.
- [11] Dedet, "Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak".
- [12] D. Wijaya and M. Salahuddin, "Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa," ... *Sel. Adm. Publik*, pp. 45–59, 2020, [Online]. Available: <http://ejournalppmunsa.ac.id/index.php/ksap/article/download/299/287>
- [13] K. Undaan and K. Kudus, "Stunting Desa Medini," pp. 1–10, 2018.
- [14] Aminuddin, Suriyani B.B, and Indra Andriatno, "Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe," *J. Publicuho*, vol. 5, no. 4, pp. 1011–1026, 2022, doi: 10.35817/publicuho.v5i4.45.
- [15] W. Widiati, "Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar," *AS-SIYASAH J. Ilmu Sos. Dan Ilmu Polit.*, vol. 6, no. 2, p. 50, 2021, doi: 10.31602/as.v6i2.5193.
- [16] N. Sarah, "Kinerja Aparatur Gampong Lamteh Kecamatan Ulee Kareng dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat," *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11)*, 951–952., no. Mi, pp. 5–24, 1967.
- [17] B. E. S. Pratiwi and W. Hartati, "Kinerja Pegawai Kantor Desa Teros Kecamatan Labuhan Haji Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi," *J. Mentari Publika*, vol. 02, no. 02, pp. 275–282, 2022, [Online]. Available: <http://ejournal.stiamuhammadiyahselong.ac.id/index.php/jmp/article/view/54%0Ahttp://ejournal.stiamuhammadiyahselong.ac.id/index.php/jmp/article/download/54/45>
- [18] M. Yolanda, V. Nengyanti. sofyan, E. Izzudin, "Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih dalam Pencetakan KTP-El di Kota Prabumulih, Sumatera Selatan,"

*Demography J. Sriwij.*, vol. 2, no. 2, pp. 25–35, 2018.

**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.*