

Performance Of Village Officials In Population Administration Services In Watesari Village

[Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Watesari]

Rizki Rahma Dinillah¹⁾, Isnaini Rodiyah²⁾

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: isnainirodiyah@umsida.ac.id

Abstract: *This research aims to analyze and describe the performance of village officials in population administration services. This research uses a qualitative description method using data collection techniques through interviews, observation and documentation. The technique for determining informants used purposive sampling, the informants in this research were the Head of Service, Village Secretary, and Village Head. The data analysis model used in this research is interactive from Miles and Huberman, namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research show that the performance of village officials is viewed from indicators according to Robbins, namely quality, quantity and timeliness. The result is that the three indicators have been implemented according to procedures. Service quality can be measured through standard indicators of the time provided. Even though the service should not take a lot of time, conditions in the field show otherwise. There are still complaints from the public regarding slow and untimely service.*

Keywords : *Population Administration, Village Apparatus, Performance*

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode deskripsi kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, informan dalam penelitian ini adalah Kasi pelayanan, Sekretaris Desa, dan Kepala Desa. Model analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah interaktif dari Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa ditinjau dari indikator menurut Robbins yaitu kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Hasilnya adalah dari ketiga indikator tersebut sudah dilaksanakan sesuai prosedur. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator standar waktu yang diberikan. Meskipun seharusnya pelayanan tidak memakan banyak waktu, keadaan di lapangan menunjukkan sebaliknya. Masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang lambat dan tidak tepat waktu.*

Kata Kunci : *Kinerja, Aparat Desa, Administrasi Kependudukan*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pemerintah sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan dari sisi pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat. Pelayanan publik dari lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat berupa barang ataupun jasa. Pelayanan publik adalah salah satu tanggung jawab instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini juga salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dengan menggunakan hak dan kewajibannya. (Risto Wuri et al., n.d.) Pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, seperti pegawai yang baik dan kompeten, sarana dan prasarana yang tersedia dengan baik, akuntabilitas kepada pelanggan, pelayanan yang cepat dan akurat. Pelayanan yang baik membuat orang senang dengan layanan yang diberikan dan memberikan citra yang baik bagi organisasi tersebut. Salah satu jenis pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan. (2)

Pengelolaan kependudukan merupakan penataan dan penertiban dokumentasi dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, dan pendaftaran penduduk. Pendaftaran penduduk adalah pendaftaran data kependudukan, pendaftaran peristiwa kependudukan, dan penerbitan kartu penduduk (kartu penduduk, kartu informasi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah), dll. Bahwa setiap penduduk harus dihitung dan dikelola dengan sistem pengelolaan kependudukan yang lebih baik yang dikembangkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil setempat.(3) Sesuai Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen data kependudukan melalui

pendaftaran penduduk dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan seperti, pelayanan KK (Kartu Keluarga), pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk), surat kematian, akte kelahiran, penertiban KIA (Kartu Identitas Anak), dll. (4)

Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Setiap masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan untuk mendapatkan legalitas. Dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan ada beberapa standar pelayanan publik untuk penyediaan layanan kependudukan. Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang digunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan, untuk menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, terjangkau, tertib dan sederhana.(5)

Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu tugas pokok dan fungsi dari Dispenduk (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) sampai pada pemerintah tingkat desa untuk melayani masyarakat secara efektif dan efisien. Pelayanan administrasi kependudukan harus sesuai prosedur yang sudah ditetapkan. Tujuan pelayanan administrasi kependudukan adalah untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan menumbuhkan rasa kepuasan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan tidak boleh membeda-bedakan antara masyarakat satu dengan masyarakat lain, karena semua masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Dengan terpenuhinya pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas adalah hasil kinerja aparatur desa.(6)

Aparatur desa adalah pihak pelaksana pelayanan pemerintah yang terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat aparatur pemerintah desa adalah wakil dari masyarakat. (7) Aparatur desa diharapkan mampu mewujudkan peran pemerintahan dengan baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat (Risto Wuri et al., n.d.) Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh aparatur desa, rasa puas masyarakat terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Dalam lingkungan pemerintahan desa, seluruh aparatur desa mulai dari kepala desa sampai jajarannya harus mampu menjalankan tugas pemerintahan desa. Aparatur desa terdiri dari, Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur umum, Kaur keuangan, Kaur perencanaan, Kasi pemerintahan, Kasi pelayanan, dan Kasi kemasyarakatan.(8)

Kinerja aparatur desa saat ini mendapat banyak sorotan dari masyarakat setempat. Saat ini dalam memberikan pelayanan kemampuan aparatur desa dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan. Keberhasilan pemerintah desa ditandai dengan aparatur desa dengan memberikan pelayanan yang prima dan maksimal untuk mencapai tujuan dan kesejahteraan masyarakat.(9) Aparatur Desa dituntut agar lebih profesional, efektif, efisien, serta tanggung jawab didalam menjalankan tugas-tugasnya maka perlu untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia. Adapun upaya untuk meningkatkan kinerja yang sinergis, setiap Aparatur Desa dituntut untuk dapat memaksimalkan segenap potensi yang ada pada diri masing-masing. Oleh karena itu, kinerja aparatur desa perlu dan terus untuk ditingkatkan guna mencapai kualitas pelayanan yang baik.(10)

Kinerja merupakan suatu tindakan yang ditunjukkan seseorang sebagai prestasi pekerjaan yang mereka lakukan untuk mencapai tujuan mereka sesuai dengan peran mereka dalam organisasi. Kinerja aparatur pemerintah desa merupakan suatu pencapaian seseorang dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Ivancevich, kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Menurut Wibowo, kinerja mempunyai makna yang lebih luas bukan hanya kinerja adalah hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses pekerjaannya berlangsung. Kinerja pegawai adalah hal yang bersifat individual, karena pegawai memiliki tingkat kompetensi yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugasnya. Konsep kinerja pegawai merupakan pengukuran atas tingkat pencapaian suatu misi organisasi dalam melakukan langkah-langkah untuk mencapai tujuan organisasi. Akan tetapi jika ada salah satu pegawai yang kerjanya tidak bagus, maka perlu diteliti lingkungan organisasi tersebut. (11)

Untuk mengukur tingkat kinerja menurut Robbins (2016:260) (Dalam Penelitian Subadi) merupakan alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut adalah indikator untuk mengukur kinerja pegawai yaitu, Kualitas Kerja digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan pegawai dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya. Kuantitas, adalah ukuran jumlah hasil kerja maupun jumlah aktivitas yang diselesaikan oleh pegawai. Misalnya pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan organisasi. Ketepatan waktu adalah tingkat aktivitas pegawai yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Efektivitas adalah penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi) yang dimaksimalkan untuk menaikkan hasil setiap unit dalam pemakaian sumber daya. Kemandirian adalah tingkat seorang pegawai yang nantinya dapat menjalankan fungsi kerjanya dengan bekerjasama, disiplin, inisiatif dan kreativitas. Dalam pemerintahan desa, salah satu bentuk tanggung jawabnya adalah menyelenggarakan administrasi kependudukan dengan baik. Hal ini dikarenakan masyarakat desa saat ini semakin

berkembang dan menuntut kinerja yang terbaik, sehingga pemberian pelayanan yang profesional dari perangkat desa harus dilakukan dengan baik oleh perangkat desa.

Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan faktanya masih menuai banyak permasalahan seperti yang digambarkan pada penelitian terdahulu. Penelitian pertama yang dilakukan oleh Rendra Risto Wuri (2018) dengan judul Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Desa Singsingon. Hasil penelitian ini dilihat dari indikator kualitas pelayanan yang diterima masyarakat sering merasakan proses dan tindakan pelayanan yang diberikan aparatur desa masih sukar diakses, prosedur yang berbelit-belit, dan biaya yang tidak jelas. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Subadi (2019) dengan judul Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Ribang. Hasil penelitian ini indikator ketepatan waktu tingkat aktivitas yang diselesaikan biasanya tidak sesuai waktu yang ditentukan hal ini terbukti dengan pengumpulan laporan surat pertanggungjawaban yang tidak tepat waktu pengumpulannya. Ketiga, penelitian oleh Melli Puspita (2022) dengan judul Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Desa Sengkong. Hal ini terlihat dari indikator kuantitas bahwa pelayanan yang banyak diperlukan masyarakat yaitu mengurus surat pengantar dan surat keterangan, namun untuk jumlah yang dilayani oleh Aparatur Desa itu tidak menentu tergantung dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Desa.

Permasalahan kinerja yang dijelaskan pada penelitian terdahulu menekankan pada proses dan tindakan pelayanan yang diberikan aparatur desa masih sulit diakses sedangkan, permasalahan Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Watesari terkait dengan rendahnya disiplin dalam penggunaan penyelesaian waktu pelayanan administrasi kependudukan. Sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 1
Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Watesari
Tahun 2022

No.	Surat	SOP	Waktu Penyelesaian
1.	KK	1 (satu) hari	3 (tiga) hari
2.	Akta Kematian	1 (satu) hari	1 (satu) hari
3.	KTP	1 (satu) hari	1 (satu) minggu

Sumber : Kantor Desa Watesari diolah Penulis, 2023

Berdasarkan pendahuluan di atas diketahui bahwa terdapat permasalahan di bidang pelayanan administrasi. Dari data diatas menunjukkan pelayanan yang dilakukan di kantor pemerintah desa masih belum maksimal. Data diatas menunjukkan tentang waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan yang tidak sesuai dengan yang diinginkan. Gambaran latar belakang yang sudah dipaparkan peneliti tertarik untuk meneliti terkait "**Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Watesari**". Penelitian ini penting dilakukan karena pada pelayanan administrasi kependudukan belum maksimal, sehingga menyebabkan terhambatnya proses penyelesaian administrasi kependudukan lainnya.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yakni suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi pada suatu objek. Menurut Sugiyono (2005:21) Metode deskriptif kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisa permasalahan yang berkaitan dengan Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Watesari. Fokus penelitian ini tertuju pada Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan guna untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur desa dalam melakukan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Dengan menggunakan konsep teori kinerja menurut Robbins (2016:260) yang terdiri dari lima indikator, yaitu: 1) Kualitas; 2) Kuantitas; 3) Efektivitas; 4) Ketepatan Waktu; 5) Kemandirian. Pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling* yang digunakan sebagai sumber informasi yang dianggap mengerti mengenai topik permasalahan yang diangkat. Dalam penelitian ini yang menjadi sebagai informan adalah Kasi Pelayanan dan pengguna layanan publik Desa Watesari. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami data yang dihasilkan dari survei lapangan.

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2016:274) data dapat diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (1994:12) yang meliputi : (1) Pengumpulan Data bisa dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. (2) Reduksi Data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyeleksi data-data yang sudah didapat di lapangan selama proses pengumpulan data. (3) Penyajian Data adalah data yang telah diseleksi dan kemudian disusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. (4) Penarikan Kesimpulan adalah menyatukan semua data berdasarkan hasil data yang dilakukan oleh peneliti di lapangan. Sumber data yang diperoleh melalui : (1) Data Primer, data yang diperoleh dari sumber data

secara langsung, dicatat dan diamati, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. (2) Data Sekunder, data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah diperoleh melalui jurnal dan sumber data dari media massa. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Desa Watesari, Kecamatan Balongbendo, Kabupaten Sidoarjo.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Watesari. Penelitian dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada informan untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin sesuai dengan tujuan dari penelitian. Dengan melakukan wawancara ini, akhirnya diperoleh informasi sesuai dengan yang diinginkan oleh peneliti berdasarkan teori dari Robbins (2016:260) yaitu :

1. Kualitas

Kualitas merupakan kualitas kerja yang di ukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. (Subadi, 2019). Evaluasi kualitas kerja aparat desa secara umum bergantung pada efektifitas dan efisiensi seorang pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kualitas pekerjaan ini mencakup mutu yang dihasilkan oleh pegawai dari suatu pekerjaan dalam organisasi dengan melibatkan penilaian terhadap penyelesaian keseluruhan pekerjaan.

Kualitas Layanan merupakan tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Layanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi sebagian besar harapan masyarakat (Iskandar et al., 2020). Memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat adalah keinginan setiap organisasi atau instansi yang dijalankan. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah diterapkan. Standar pelayanan dapat menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, hal ini juga dapat menjadi indikator dari kinerja seseorang. Pendapat negatif lembaga publik sebagian besar berasal dari ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka berikan.

Berikut hasil wawancara Mbak Mifta selaku Kasi Pelayanan sebagai berikut:

“Jadi gini untuk pelayanan saya sudah dilayani dengan maksimal sesuai prosedur, sejauh ini selama bekerja dan dalam menyelesaikan pekerjaan saya selalu mengutamakan kualitas kerja, dan tentunya juga berusaha untuk bekerja dengan teliti cepat dan juga teratur, dalam bekerja jika ada yang tidak dipahami saya tidak malu untuk bertanya kepada aparatur desa yang lainnya. Kalau untuk pengurusan membuat surat keterangan alurnya ke Pak RT terlebih dahulu untuk meminta surat pengantar, menyampaikan maksud dan tujuan yang diperlukan, lalu ke Pak RW kemudian ke Kantor Desa Watesari. Untuk pelayanan pencatatan sipil langsung ke Kantor Desa, kecuali untuk pencatatan sipil seperti tambah anak memerlukan tanda tangan RT dan RW. Jika persyaratan lengkap maka akan dibuatkan sesuai request dari masyarakat..” (wawancara 13 Oktober 2023, Di Kantor Desa Watesari).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan sebagai indikator kinerja sektor publik. Pelayanan yang berkualitas membawa kesejahteraan bagi masyarakat dan meningkatkan citra pelayanan publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai ukuran hasil adalah bahwa informasi tentang kepuasan masyarakat seringkali mudah diperoleh.

Berikut wawancara dengan Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan Mbak Mifta mengatakan bahwa:

“Jika berbicara masalah kepuasan masyarakat tentu kita harus melihat segala aspek yang ada, menurut saya yang menjadi kurang puas dengan pelayanan itu adalah para pemohon pelayanan atau masyarakat itu sendiri, kadang mereka kurang mengerti persyaratan apa saja yang dilengkapi itulah yang membuat mereka lama mengurusnya. Keterbatasan personil juga saya rasa menjadi pengambat khususnya yang menjadi kendala dalam proses pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat sehingga membuat aparatur desa kurang optimal dalam memberikan pelayanan”. (Wawancara 13 Oktober 2023, Di Kantor Desa Watesari).

Survey kepuasan masyarakat dilihat dari kompetensi yang dimiliki aparatur desa berupa pengetahuan dan keahlian dalam melaksanakan pelayanan terbilang cukup mumpuni. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya layanan online, masyarakat yang belum bisa menggunakan layanan secara online akan langsung dibantu oleh aparatur desa untuk aktivasi secara online agar memudahkan jika ingin mengurus administrasi kependudukan lainnya. Jika kualitas kinerja aparatur desa melebihi harapan, masyarakat

pengguna layanan akan merasa puas atau senang, maka desa mengupayakan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan mereka.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di suatu desa melibatkan beberapa aspek. Pemohon pelayanan atau masyarakat umumnya merasa kurang puas, yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman mereka terhadap persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga proses pengurusan menjadi lebih lama. Keterbatasan personil juga diakui sebagai kendala utama dalam proses pemberian pelayanan administrasi. Kondisi ini membuat aparatur desa menghadapi kesulitan dalam memberikan pelayanan secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan yang diperlukan dan penanganan terhadap keterbatasan personil menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administratif di desa tersebut. Upaya perbaikan di kedua aspek ini diharapkan dapat mempercepat dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat.

Hal ini sesuai dengan Teori menurut Hermanto 2019, Kualitas pelayanan adalah suatu layanan yang diberikan organisasi itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan. Permasalahan di atas juga terjadi pada penelitian terdahulu dengan judul “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perangkat yang diukur dengan indikator kualitas layanan sudah cukup baik dalam hal pelayanan, kecakapan dan keandalan, serta keramahan perangkat. Namun informasi yang diperoleh tidak memberikan kejelasan dan kepastian waktu dalam proses pelayanan terutama pada saat pembuatan surat-surat, sehingga aspek kejelasan dan kepastian pelayanan masih perlu ditingkatkan. (Wuri, 2019)

2. Kuantitas

Kinerja aparatur desa dapat diukur melalui jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan oleh Aparatur Desa dalam menjalankan tugasnya. Aspek kuantitas ini menggambarkan sejauh mana kesesuaian antara jumlah yang dihasilkan, diberikan, atau diselesaikan dalam suatu tugas pokok seorang pegawai dalam menjalankan tugas pokoknya sesuai dengan target yang telah disepakati (Subadi, 2019). Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

Produktivitas adalah karakteristik pribadi seseorang yang muncul dalam bentuk sikap mental yang mempunyai harapan atau upaya seseorang untuk meningkatkan kualitas yang ada dalam dirinya (Wuri, 2019). Seorang pegawai dapat dikatakan produktif apabila mampu menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat atau tepat. Dalam meningkatkan produktivitas sumber daya aparatur menjadi bagian penting untuk meningkatkan mutu yang ada. Adapun yang dapat mempengaruhi produktivitas seseorang diantaranya adalah lingkungan kerja yang baik dan bersih akan mempengaruhi aparatur untuk bekerja lebih giat. Sarana dan prasarana yang baik serta motivasi yang kuat dari seorang pemimpin juga mempengaruhi produktivitas pegawai. *Wawancara dengan Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan Mbak Mifta mengatakan bahwa:*

“Disini kami melayani masyarakat dalam pembuatan surat-surat keterangan, surat pengantar seperti Kartu Keluarga, KTP dan lain-lain yang berhubungan dalam pemerintah desa, dan sejauh ini selama saya bekerja menjadi kasi pelayanan, saya sering melayani masyarakat itu dalam pembuatan surat pengantar misalnya pembuatan Kartu Keluarga dan KTP. Terkadang juga ada masyarakat yang saya layani dalam pembuatan surat keterangan misalnya keterangan domisili atau SKTM, tetapi itu biasanya mahasiswa saja karena mereka membutuhkan untuk keperluan persyaratan masuk kuliah atau ingin mengurus beasiswa. Kalau mengenai jumlah masyarakat yang kami layani setiap minggunya itu memang tidak menentu kadang cukup banyak dan kadang sedikit bisa 7 sampai 10 orang saja dalam seminggu, kecuali pada saat banyak pendatang yang dari luar kota merantau ke Desa Watesari atau ada beberapa masyarakat yang ingin melamar kerja disebuah instansi swasta seperti perusahaan maka jumlah masyarakat yang dilayani disetiap minggunya dalam pembuatan surat pengantar dan surat keterangan itu meningkat, dari yang hanya 10 bisa mencapai 15 orang dalam seminggu”. (Wawancara 13 Oktober 2023, Di Kantor Desa Watesari). Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pelayanan yang ada di desa Watesari tidak menentu tergantung keperluan masyarakat, bisa terlihat seperti tabel dibawah ini.

Tabel 2
Jumlah Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Watesari

No	Jenis Pelayanan	Surat Masuk	Surat Berhasil dikerjakan
			2023
1.	SK Domisili Luar	100	100
2.	SK Domisili Usaha	150	150
3.	SK Keterangan Umum	150	150
4.	SK Tidak Mampu	120	120
5.	Surat Kelahiran	100	100
6.	Surat Kematian	100	98
7.	Surat Pengantar KUA	120	120
8.	Ijin Keramaian/Hajatan	100	95
9.	Surat Permohonan KTP	100	100
10.	Surat Permohonan KK	120	111
	Total	1.160	1.145

Sumber : Kantor Desa Watesari diolah Penulis, 2023

Dapat dilihat dari tabel diatas, dari jumlah masyarakat yang dilayani disetiap tahunnya dikatakan tidak menentu bisa menurun dan meningkat. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel mengenai jumlah yang dilayani aparatur desa pada tahun 2023, karena kalau jumlah yang dilayani itu menurun dari yang tadi jumlahnya 100 surat masuk dan turun menjadi 95 surat masuk bahkan bisa 90 surat masuk saja itu disebabkan oleh aparatur desa yang tidak datang tepat waktu ataupun tidak ada dikantor pada saat jam kerja masih berlangsung, sehingga masyarakat menjadi malas untuk melakukan pelayanan karena harus menunggu terlalu lama di kantor. Oleh karena itu masyarakat perlu melakukan pelayanan dirumah atau mendatangi rumah dari aparatur desa tersebut, agar kebutuhan mereka bisa diselesaikan meskipun prosesnya memakan waktu yang cukup lama. Peningkatan itu mungkin terjadi ketika banyak pendatang yang dari luar kota merantau ke Desa Watesari atau ada beberapa masyarakat yang ingin melamar kerja disebuah instansi swasta seperti perusahaan sehingga jumlah masyarakat yang dilayani disetiap bulannya dalam pembuatan surat pengantar dan surat keterangan meningkat, bisa mencapai lebih dari 12 surat masuk dalam sebulan.

Prestasi aparatur desa dalam melaksanakan tugasnya harus mengacu pada perencanaan kinerja. RKPDes merupakan suatu rencana kerja pemerintah desa yang disusun dengan merinci kebutuhan yang diperlukan. Sebelum musyawarah desa dilakukan, terlebih dahulu diadakan musyawarah dusun agar program-program yang diinginkan oleh masyarakat dapat diungkapkan. Sistem ini diimplementasikan agar pemerintah desa lebih transparan kepada masyarakat (Lucita, 2019). Musyawarah desa dilaksanakan oleh panitia penyelenggara yang dipertanggung jawabkan oleh pemerintah desa. Dalam menjalankan tupoksi, bawahan harus terlebih dahulu paham tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing serta mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang menjadi tanggungjawabnya. Berikut adalah hasil wawancara dengan Bapak Arofik selaku Kepala Desa Watesari:

“Rencana pemerintah desa harus dilakukan lebih awal agar lebih baik. Pertama dilakukan adalah perencanaan pembangunan desa programnya yaitu untuk meningkatkan kapasitas Bertani, program tani turun tanam dilakukan pada waktu musim hujan. Kemudian ada pembangunan paving jalan kurang lebih 200m untuk RT 4 dan ada pembangunan saluran gorong-gorong untuk RT 9, RT 10, RT 16, dan RT 17 kurang lebih 250m untuk tahun 2024 agar Desa Watesari tidak banjir. Disetiap desa juga terdapat mekanisme kerja penyelenggaraan pemerintah Desa yang dilakukan setiap bulannya untuk satu tahun yang sudah terjadwal.” (Wawancara 13 Oktober 2023, Di Kantor Desa Watesari).

Hal tersebut juga sesuai dengan Teori Fatmah 2016, Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Terdapat penelitian terdahulu oleh Melli Puspita Lestari (2022) dengan judul “Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sengkong Kecamatan Sesayap Hilir” pelayanan yang sangat diminta oleh masyarakat adalah hal mengurus surat pengantar dan surat keterangan, namun jumlah pelayanan yang

diberikan oleh Aparatur Desa tidak konsisten, terkadang meningkat dan terkadang menurun tergantung dari kebutuhan masyarakat yang datang ke Kantor Desa.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu adalah tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu penyelesaian dokumen menunjukkan bahwa adanya tanggung jawab yang dimiliki aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Dona, 2019). Kelengkapan waktu pada pelayanan publik merupakan pelayanan umum yang dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan. Dalam pembuatan surat-surat kepatuhan pada jadwal waktu tidak menjadi kendala karena aparatur desa melayani masyarakat sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, jadi masyarakat tidak perlu menunggu lama. Tetapi hal yang dirasakan sekarang ketika blangko dari pusat untuk pembuatan KTP sedang kosong maka ketepatan waktu pembuatan KTP semakin lama dan tidak dapat ditentukan.

Disiplin waktu/waktu penyelesaian menurut Zuriyah, menyatakan bahwa seseorang dianggap disiplin ketika melakukan tugas dengan tertib dan teratur sesuai dengan waktu dan tempat serta dilakukan dengan kesadaran, ketekunan, keikhlasan, tanpa paksaan dari pihak manapun (Ismail, 2023). Penerapan disiplin bagi setiap aparatur desa memungkinkan mereka beradaptasi dengan lingkungan yang positif. Penerapan disiplin dengan konsisten dapat memberikan dampak positif bagi setiap aparatur, mendorong aparatur desa untuk bekerja dan menerapkan hal-hal yang positif, melakukan hal-hal yang benar dan menjauhi hal-hal yang negatif. Oleh karena itu, kehadiran aparatur desa tidak hanya untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, tetapi juga memberikan contoh atau keteladanan disiplin kerja sehingga citra aparatur desa tidak terkesan buruk dihadapan masyarakat juga tentunya pekerjaan akan dapat terselenggara dengan baik.

Terdapat wawancara dengan Bapak Arofik Kepala Desa Watesari mengatakan bahwa:

“Kalau menurut pengamatan saya pelayanan yang paling banyak dibutuhkan masyarakat itu yang biasanya pembuatan pengantar KTP dan juga Kartu Keluarga, karena di Desa Watesari ini kebanyakan pendatang misalkan orang-orang merantau dari Gresik dan menetap di Desa ini jadi mereka banyak yang memindahkan KTP nya. Tapi kalau mengenai jumlah masyarakat yang dilayani setiap bulannya itu tidak menentu, kadang bisa menurun dan tetapi terkadang juga meningkat karena tergantung dari banyak jumlah orang yang membutuhkan pelayanan. Jadi untuk kendala utama yang dihadapi adalah pengurusan KTP Blangko nya belum ada, tahapnya 3 bulan sesuai surat keterangan dari Dukcapil. Untuk evaluasi secara berkala ada kegiatan monev dari kecamatan, jika ada temuan yang kurang atau permasalahan bisa dibahas bersama dengan tujuan untuk menemukan solusinya dengan tujuan agar semakin maju. Kita harus bekerja sama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai” (Wawancara 13 Oktober 2023, Di Kantor Desa Watesari).

Dari penjelasan mengenai pelayanan administrasi yang ada di Desa Watesari sudah menunjukkan cukup baik sesuai dari hasil wawancara diatas dan sudah memiliki standar pelayanan administrasi yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3
Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Watesari

No	Jenis Pelayanan	Waktu	Biaya	Realisasi
1.	SK Domisili Luar	2 Hari	Gratis	2 Hari
2.	SK Domisili Usaha	1 Hari	Gratis	1 Hari
3.	SK Keterangan Umum	1 Hari	Gratis	1 Hari
4.	SK Tidak Mampu	1 Hari	Gratis	1 Hari
5.	Surat Kelahiran	1 Hari	Gratis	1 Hari
6.	Surat Kematian	1 Hari	Gratis	3 Hari
7.	Surat Pengantar KUA	1 Hari	Gratis	2 Hari
9.	Ijin Keramaian/Hajatan	1 Hari	Gratis	2 Hari
10.	Permohonan KTP	1 Hari	Gratis	7 Hari
11.	SKTM Kecamatan	2 Hari	Gratis	2 Hari
12.	SK Umum Kecamatan	2 Hari	Gratis	2 Hari
13.	Surat Permohonan KK	1 Hari	Gratis	3 Hari

14.	Surat Pindah	Permohonan	1 Hari	Gratis	4 Hari
15.	Waris		1 Hari	Gratis	3 Hari

Sumber : Kantor Desa Watesari diolah Penulis, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas relatif banyak waktu penyelesaian yang tidak sesuai standar, hasil kerja dari kualitas pelayanan aparatur desa dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan berusaha untuk menyelesaikannya tepat pada waktunya, meskipun ada beberapa pelayanan yang tidak sesuai waktu penyelesaiannya. Dengan adanya standar pelayanan ini para aparatur desa dapat lebih efektif dalam melaksanakan pelayanannya sehingga bisa mencapai tujuan organisasi yang ingin dicapai. Setiap aparatur desa sudah memiliki job desk atau tupoksi yang didalamnya berisi mengenai kewajiban. Jika aparatur bisa memanfaatkan waktu dengan sangat baik dan dengan kedisiplinan yang baik maka pekerjaan yang dilakukannya bisa terselesaikan dengan mudah dan tepat waktu.

Hasil wawancara yang didapatkan kinerja Aparatur Desa dianggap belum maksimal karena kurangnya kedisiplinan dalam bekerja. Hal ini disebabkan dari banyaknya Aparatur Desa hanya beberapa yang datang tepat waktu, sementara yang lain sering terlambat datang ke kantor bahkan tidak datang sama sekali tanpa izin. Beberapa diantara mereka berada diluar pada saat jam kerja dengan mengurus urusan pribadi, seperti mengurus sawah atau mengantar anak ke sekolah. Akibatnya, pekerjaan mereka semakin tertunda dan semakin lama untuk diselesaikan seperti yang terlihat pada absensi harian di Kantor Desa. Untuk pembuatan surat-surat yang mudah pastinya ketepatan waktu dapat terlaksana dengan baik. Tetapi jika yang diurus surat misalnya KTP atau Akta lahir yang berhubungan dengan pusat atau catatan sipil prosesnya memakan waktu yang lama. Berikut wawancara dengan Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan Mbak Mifta bahwa:

“Selama saya bekerja saya selalu berusaha menghasilkan kualitas kerja yang baik, dengan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu selain itu untuk menyelesaikan pekerjaan saya juga memperhatikan kerapian dan ketelitian, kadang pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada kesalahan dari hasil pengetikan pada kerjaan saya namun, masalah-masalah ketidakteelitian itu sangat jarang terjadi dan jika ada terdapat kesalahan ataupun keluhan dari masyarakat maka saya segera mungkin untuk memperbaiki kesalahan tersebut” (Wawancara 13 Oktober 2023, Di Kantor Desa Watesari).

Jadi sebagai pelayanan kepada masyarakat perlu memiliki kemampuan untuk mengerjakan berbagai tugas termasuk keahlian dalam penggunaan komputer dan pemahaman dibidang teknologi informasi lainnya. Hal ini diperlukan agar pekerjaan diselesaikan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Dari wawancara diatas masih ada beberapa Aparatur Desa yang belum sepenuhnya melaksanakan tugas dengan baik contohnya belum mampu menggunakan fasilitas kantor seperti komputer. Kondisi ini dapat memperlambat dalam penyelesaian pekerjaan mereka juga timbulnya banyak keluhan dari masyarakat. Meskipun sebagian kecil Aparatur Desa masih memerlukan bimbingan dan arahan dari Kepala Desa dan juga Aparatur Desa lainnya untuk memberikan saran atau ide untuk menyelesaikan masalah yang ada di Kantor Desa.

Hal ini sesuai dengan Teori Irawan (2016) Ketepatan waktu adalah tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Walaupun dalam kategori ketepatan waktu penyelesaian tugas masih dinilai kurang baik sehingga membutuhkan peningkatan kedisiplinan dan peran kepemimpinan kepala desa dalam mengarahkan dan membina aparaturnya. Maka dalam hal menyelesaikan pekerjaannya dapat tepat pada waktunya bahkan sebelum dibutuhkannya pekerjaan tersebut sehingga bisa mencapai target kerja organisasi yang telah ditetapkan. Permasalahan di atas juga terjadi pada penelitian terdahulu dengan judul “Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Ribang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong” hasil dari penelitian tersebut yang menyimpulkan bahwa kinerja aparat desa dalam penyelenggaraan pemerintahan sudah baik.

4. Efektivitas

Efektivitas yaitu penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Menurut Siagian, efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar telah ditetapkan untuk menghasilkan jumlah barang dan jasa tepat pada waktunya (Diana, 2019).

Ketersediaan fasilitas adalah salah satu faktor penunjang dalam suatu kegiatan. Dalam menjalankan tugasnya, pemerintah desa memerlukan fasilitas pendukung dalam menjalankan fungsinya. Oleh karena itu,

ketersediaan fasilitas tersebut sangat penting dalam menunjang kelancaran suatu kegiatan yang akan dilakukan, termasuk memiliki kantor desa atau aula sebagai tempat pelaksanaan tugas dalam mengelola berbagai kegiatan. (Suharto, 2021). Dalam pelaksanaan kegiatan seperti pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah Desa, tentunya harus didukung dengan sarana prasarana yang memadai dapat menunjang kelancaran suatu kegiatan seperti pertemuan atau rapat desa serta kegiatan penyuluhan. Fasilitas tersebut mencakup papan tulis, LCD, proyektor, dan ketersediaan tempat duduk untuk pertemuan, pelayanan, dan pelatihan/penyuluhan. Adapun penjelasan mengenai fasilitas apa yang menunjang selama memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Watesari. *Berikut adalah wawancara kepada Kepala Desa Watesari, Bapak Arofik mengatakan bahwa:*

“Sarana yang ada di Desa Watesari sudah maksimal, contohnya seperti ada mobil siaga desa yang bisa digunakan oleh setiap masyarakat bisa memakainya jika membutuhkan, untuk kondisinya masih bagus dan nyaman. Ruang pelayanan juga sangat memadai terdapat ruang tunggu, pojok baca, dan ber AC. Untuk ruang pelayanan setiap 3 bulan sekali dari pihak Kecamatan melakukan Monev fasilitas untuk melihat kondisi ruang pelayanan sudah dilengkapi atau belum dan ada juga papan nama perangkat desa. Untuk fasilitas teknologi ada komputer, printer, mesin fotokopi, dan terdapat wifi semua bisa mengaksesnya”. (Wawancara 13 Oktober 2023, Di Kantor Desa Watesari).

Ketersediaan sarana dan prasarana sangat mempengaruhi aparatur desa dalam mencapai tujuan. Keterbatasan sarana dan prasarana karena peralatan yang belum dimiliki membuat pemerintah desa hanya bisa menyediakan sarana dan prasarana dengan jumlah yang terbatas untuk mendukung selama kegiatan yang diadakan di Desa. Dengan penggunaan peralatan yang dipinjam dari masyarakat yang sudah memiliki alat unggulan dapat menunjukkan bahwa kekurangan tersebut tidak menjadi penghalang untuk meningkatkan pelatihan dan kegiatan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan Teori menurut Siagian (2004), Teori Efektivitas yaitu pemanfaatan sumber daya, sarana, prasarana dan dana dalam jumlah tertentu yang secara sadar telah ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan jumlah barang dan jasa dengan mutu tepat pada waktunya. Permasalahan di atas juga terjadi pada penelitian terdahulu oleh Hengki Perdana (2019) dengan judul “Pelayanan Administrasi di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur” hasil dari penelitian tersebut yaitu sarana dan prasarana yang ada di kantor Desa Wanasari sudah baik dan memadai sehingga membuat para masyarakat yang datang ingin mengurus sesuatu yang berhubungan langsung dengan kantor desa salah satu contoh yakni dalam pengurusan surat keterangan tidak mampu menjadi lebih cepat dalam proses pelayanannya. Hal tersebut di sertai dengan adanya kelengkapan dari beberapa fasilitas yang ada di kantor Desa yang memudahkan para petugas dalam memberikan pelayannya kepada masyarakat.

5. Kemandirian

Kemandirian adalah kemahiran aparatur desa dalam menjalankan tugasnya sendiri. Kemandirian merupakan tingkat seorang pegawai dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi kerjanya dengan bekerjasama, disiplin, dan inisiatif (Subadi, 2019). Salah satu kriteria dalam mengukur kinerja adalah terkait dengan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, karena kinerja yang baik adalah kinerja yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki seseorang. *Berikut wawancara bersama Kepala Desa Watesari, Bapak Arofik mengatakan bahwa:*

“Selama saya menjabat sebagai Kepala Desa disini, yang saya lihat dan saya tahu bahwa Aparatur Desa sudah memiliki pemahaman dan kemampuan yang memadai terhadap cara pelaksanaan tugas atau pekerjaan mereka, dan sesuai dengan bidang tugas yang diberikan, namun beberapa diantara mereka memang masih ada Aparatur Desa yang meminta bantuan terutama dalam pekerjaan yang memerlukan keterampilan teknologi dan informasi, tetapi hal tersebut alhamdulillah masih bisa diatasi sehingga pekerjaan yang ada di kantor dapat diselesaikan. Antara tupoksi saling melengkapi meskipun berbeda-beda dalam hal penyelesaian saling bekerja sama, setiap aparatur desa memiliki tupoksi masing-masing” (Wawancara 13 Oktober 2023, Di Kantor Desa Watesari).

Pada hasil wawancara diatas, kinerja aparatur Desa Watesari dalam menyelesaikan tugasnya dianggap baik. Hal ini terlihat dari konsistensi aparatur desa dalam menyelesaikan pekerjaannya tanpa membebani pihak lainnya. Hal ini dipengaruhi oleh jam terbang atau pengalaman kerja aparatur Desa Watesari yang menguasai dan memahami tugas-tugas. Contohnya, Sekretaris Desa Watesari yang sudah lama bekerja di bidang pemerintahan dapat membimbing aparatur desa lainnya yang masih baru di bidang pelayanan dengan baik ketika kepala desa tidak berada di kantor. Kepala Desa Watesari juga memberikan

tugas kepada aparatur desa sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur sehingga dapat menghindari kesalahan dan memastikan pemahaman yang baik terkait tugas yang diberikan kepadanya.

Tanggung jawab aparatur desa sangat penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat desa. Tanggung jawab aparatur desa merujuk pada kewajiban dan tugas yang harus diemban oleh petugas atau pejabat di tingkat pemerintahan desa. Tanggung jawab ini dapat berbeda-beda sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku di masing-masing negara atau daerah, namun beberapa tanggung jawab umum aparatur desa (Tiara, 2023). Tanggung jawab aparatur desa sangat penting dalam memastikan pemerintahan desa berjalan efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat setempat. Hal ini juga mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat desa. Setiap negara atau daerah dapat memiliki aturan dan regulasi yang berbeda terkait dengan tanggung jawab aparatur desa, dan peran mereka dapat bervariasi tergantung pada struktur pemerintahan lokal yang berlaku. *Wawancara dengan Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan Mbak Mifta mengatakan bahwa:*

“Sebagai orang yang diberikan kewenangan pasti akan selalu berusaha menjaga amanah dan kepercayaan yang diberikan. Dengan mengikuti semua Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan sudah membuktikan bahwa kita sudah bekerja dengan penuh tanggung jawab. Apapun pekerjaan yang diberikan sebisa mungkin harus di selesaikan dengan sebaik-baik mungkin. Sebisa mungkin menjaga tanggung jawab yang diberikan. Intinya pekerjaan tersebut harus kita tekuni agar dapat menuai hasil seperti yang di inginkan”.(Wawancara 13 Oktober 2023, Di Kantor Desa Watesari)

Dari penjelasan diatas aparatur desa bekerja sesuai tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan Desa Watesari. Hal tersebut sesuai dengan Teori Chaplin, kemandirian adalah kebebasan individu manusia untuk memilih, untuk menjadi kesatuan yang bisa memerintah, menguasai, dan memerintah dirinya sendiri. Permasalahan di atas juga terjadi pada penelitian terdahulu oleh R.Rindu Garvera (2019) dengan judul “Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Nagrapageuh” terdapat perbedaan membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemandirian aparatur desa yang memiliki tanggungjawab atas pekerjaannya sendiri akan dapat menjelaskan prosedur penyelesaian tugas yang diberikan kepala desa. (Garvera, 2019)

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya mengenai Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Watesari Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut: meskipun belum mencapai tingkat optimal, secara keseluruhan kinerja Aparatur Desa Watesari dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dikategorikan cukup baik. Kualitas pekerjaan dan layanan memiliki peran yang sangat signifikan dalam sektor publik. Evaluasi kualitas kerja aparat desa melibatkan penilaian terhadap pegawai, kelengkapan tugas, dan efektivitas serta kemandirian pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Kualitas pekerjaan ini berkaitan dengan mutu hasil kerja yang dapat diukur secara objektif. Sementara itu, kualitas layanan diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat yang mencerminkan sejauh mana pelayanan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Dalam menjalankan tugasnya Aparatur Desa Watesari masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait dengan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Meskipun secara umum kemampuan aparat desa Watesari dalam menyelesaikan pekerjaannya dinilai sudah cukup baik, hal ini terlihat dari penyelesaian pekerjaannya yang tidak memberikan beban tambahan kepada pihak lain. Meskipun demikian ada beberapa aparat yang tidak tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya, khususnya dalam pembuatan surat-surat sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang terdapat di Kantor Desa Watesari. Dapat disimpulkan bahwa secara prinsip, Aparatur Desa Watesari telah menunjukkan kinerja cukup baik dalam pelayanan administrasi kependudukan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah SWT berkat kelimpahan dan rahmatnya penulis mampu menyelesaikan penelitian dengan judul "Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Watesari" dengan baik dan lancar. Penulis mengakui masih banyak kesalahan dalam upaya ilmiah ini, namun dengan izin Allah SWT permasalahan tersebut dapat diperbaiki. Penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, atas do'a dan dukungan yang tiada henti. Terimakasih kepada kakak perempuan yang memberikan semangat dalam perjalanan menyelesaikan jurnal ini. Terimakasih kepada para pejabat di seluruh tingkat Desa Watesari, Kecamatan Balongbendo, dan Kabupaten Sidoarjo atas bantuannya dalam menyelesaikan artikel ini dan mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Isnaini Rodyah pembimbing karya ilmiah, atas bimbingan dan arahnya. Penulis menyadari bahwa karyanya jauh dari sempurna. Semoga isi karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

REFERENSI

- [1] Agustin, M. (2015). Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. In *Jom Fisip* (Vol. 2, Issue 1).
- [2] Christhna, O., Sumampow, I., & Singkoh, F. C. (N.D.). Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Tinompo Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara.
- [3] Di, P., Tumpaan, D., Tumpaan, K., Minahasa, K., Tiara, S., Nender, A. E., Lapian, M. T., & Lambey, T. (N.D.). Eksekutif Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan.
- [4] Dwi, (, Sari, L., Hasyim, A., & Nurmalisa, Y. (N.D.). Abstrak Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.
- [5] Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa. (N.D.).
- [6] Gusmita, E. (2023). Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Di Serumpun Pauh Kabupaten Kerinci. *Management, & Accounting Journal*, 3(1), 63–72. <https://Journal.Ebisma.Net>
- [7] Iskandar, Y., Suharmiyati, S., & Maralis, R. (2020). Pengaruh Kinerja Aparatur Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Rantau Mapesai Kecamatan Rengat. *J-Mas (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 5(1), 101. <https://doi.org/10.33087/Jmas.V5i1.155>
- [8] Kerja, M., Desa, A., Timur, M., Moutong, K., Parigi-Moutong, K., Supu, I., Saleh, G. S., & Umuri, H. (N.D.). Hulondalo Work Motivation Of East Moutong Village Officials, Moutong District, Parigi-Moutong Regency. In *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi* (Vol. 2).
- [9] Lestari, M. P. (2022). Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sengkong Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung.
- [10] Masyarakat, P., & Suharto, D. (N.D.). Kebijakan Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Peran.
- [11] Pananrangi, A., Stia, M., & Gazali Barru, A. L. (2019). Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Siawung Kecamatan Barru Kabupaten Barru. In *Meraja Journal* (Vol. 2, Issue 1).
- [12] Perdana, H. (2019). Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. 7(3), 1325–1336.
- [13] Risto Wuri, R., Kaunang, M., & Revlie Pih, N. (N.D.). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow).
- [14] Studi Kepemerintahan, P. (2014). *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik Uma Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Desa Pantai Labu Pekan Nur'aini Muslim Dan Irwan Nasution**. In *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik* (Vol. 2, Issue 2). <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma>
- [15] Subadi, W. (N.D.). Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Ribang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

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.