

KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA TEJA TIMUR KECAMATAN PAMEKASAN KABUPATEN PAMEKASAN

Performance of Village Apparatus in Population Administration Services in Teja Timur Village Pamekasan District Pamekasan Regency

Rina Nur Azizah^{1*}
Sinta Nuriyatul Hasanah¹
Indra Devian Lumban
Gaol²
Mashur Hasan Bisri²

¹Universitas Madura, Pamekasan

²Universitas Negeri Surabaya,
Surabaya

*corresponding author:
rina_nurazizah@unira.ac.id

Abstrak

Kinerja Paratur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena adanya beberapa kendala yang masih dilihat yaitu kurang disiplinnya aparatur desa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Mengacu pada teori kinerja aparatur (pegawai) dengan lima indikator: Kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pada indikator kualitas kerja aparatur desa sudah cukup baik namun karena masih lemahnya etos kerja aparatur desa terhadap pekerjaan yang diemban, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pengurusan administrasi. Lemahnya ini menjadi salah satu faktor utama penghambat peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Pada Indikator kuantitas, ketepatan waktu dan kemandirian sudah cukup baik, namun pada indikator efektifitas, kinerja aparatur kurang efektif dalam memberikan pelayanan, hal ini disebabkan banyak pegawai yang berusia 50 Tahun sehingga mengalami keterbatasan mengoperasikan komputer.

Kata Kunci:

Kinerja aparatur
Pelayanan
Kependudukan

Keywords:

Apparatus performance
Service
Population

Abstract

The performance of village officials in population administration services in Teja Timur Village, Pamekasan District, Pamekasan Regency has not been in accordance with the wishes of the community due to several obstacles that are still seen, namely the lack of discipline of village officials in carrying out their duties and responsibilities. Referring to the theory of apparatus (employee) performance with five indicators: work quality, quantity, timeliness, effectiveness, independence. The type of research used is qualitative with a descriptive approach. The data sources used are primary data sources and secondary data sources. Data collection interviews and documentation. The results of the study show that the quality indicator of village apparatus work is quite good, but because the work ethic of village apparatus is still weak towards the work they are entrusted with, causing delays in administrative processing. This weakness is one of the main factors inhibiting the improvement of the quality of public services at the village level. In the quantity, timeliness and independence indicators are quite good, but in the effectiveness indicator, the performance of the apparatus is less effective in providing services, this is because many employees are 50 years old so they have limitations in operating computers.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <http://jadment.forindpress.com/index.php/assyifa/index>

Submit: 30-03-2026

Accepted: 10-04-2026

Published: 16-04-2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan manifestasi nyata dari kewajiban pemerintah terhadap warga negaranya. Desa, sebagai unit pemerintahan terkecil, menjadi garda terdepan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, terutama di sektor administrasi. Keberhasilan pembangunan nasional sangat bergantung

pada bagaimana efektivitas pelayanan di tingkat akar rumput ini dijalankan secara konsisten (Pasolong, 2017).

Seiring dengan penguatan otonomi desa, aparatur desa kini memiliki tanggung jawab yang lebih besar dalam mengelola urusan rumah tangga daerahnya. Mereka bukan sekadar pelaksana teknis, melainkan representasi negara dalam memberikan kepastian hukum melalui

dokumen kependudukan. Oleh karena itu, kompetensi dan profesionalisme perangkat desa menjadi variabel kunci dalam menentukan kualitas pelayanan (Dinillah et al., 2024).

Administrasi kependudukan bukan hanya sekadar urusan pencatatan sipil, melainkan fondasi bagi perencanaan pembangunan dan perlindungan hak-hak warga. Dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran adalah prasyarat bagi masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial. Tanpa tertib administrasi, distribusi keadilan sosial akan terhambat.

Meskipun regulasi telah diperketat, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa sering kali masih jauh dari harapan. Keluhan mengenai prosedur yang berbelit-belit dan lambatnya waktu penyelesaian dokumen masih sering terdengar. Hal ini menciptakan jarak komunikasi dan ketidakpercayaan antara masyarakat dengan pemerintah desa.

Kinerja aparatur desa sering kali dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana. Banyak perangkat desa yang belum menguasai sistem digitalisasi administrasi (SIAK), sehingga proses input data masih dilakukan secara manual dan rentan kesalahan. Gap kompetensi ini menjadi hambatan serius dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern (Lestari et al., 2022).

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. 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 (Hardiyansyah, 2018).

Selain masalah teknis, faktor sikap atau perilaku (*behavioral*) aparatur juga menjadi sorotan. Kedisiplinan jam kerja serta keramahan dalam melayani warga merupakan indikator penting dari kinerja. Seringkali, kurangnya responsivitas aparatur membuat warga merasa terabaikan, yang pada akhirnya menurunkan citra lembaga pemerintahan desa di mata publik.

Kepemimpinan di tingkat desa memegang peranan vital dalam menggerakkan kinerja aparatur. Kepala desa yang visioner akan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan motivasi bagi bawahannya untuk bekerja secara optimal. Sebaliknya, lemahnya pengawasan internal dapat memicu terjadinya praktik maladministrasi hingga pungutan liar.

Fenomena dalam pelayanan sering kali dijumpai dalam pelaksanaannya meskipun sudah ada standar dan kebijakan yang mengatur, namun masalah ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, biaya pelayanan, sumber daya pendukung dalam pelaksanaan pelayanan dan prosedur pelayanan yang terlalu berbelit-belit serta kurangnya sumberdaya manusia merupakan kendala dalam proses pemberian pelayanan yang sering terjadi (Mangkunegara, 2017). Oleh karena itu diperlukan kinerja aparatur yang baik dan profesional dalam melakukan tugasnya, kinerja Aparatur pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

Di era digital saat ini, tuntutan akan pelayanan yang cepat dan transparan semakin tinggi. Aparatur desa dituntut untuk beradaptasi dengan berbagai inovasi sistem informasi yang diluncurkan oleh pemerintah pusat. Kesiapan mental dan keterampilan teknis dalam

mengadopsi teknologi ini menjadi tolak ukur baru dalam menilai kinerja birokrasi di level desa.

Sebagai aparatur desa tentu juga dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan disiplin kinerja dalam memberikan pelayanan. Pelayanan merupakan tindakan atau kinerja untuk menciptakan nilai bagi orang lain, dengan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain pelayanan dapat dilakukan oleh individu atau organisasi. 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 (Mokoginta & Christine, 2023).

Penelitian mengenai kinerja aparatur desa perlu dilakukan secara berkala untuk memetakan kendala-kendala spesifik yang dihadapi. Evaluasi yang objektif akan membantu pemerintah daerah dalam memberikan pembinaan dan pelatihan yang tepat sasaran bagi perangkat desa. Tanpa evaluasi, pola pelayanan yang buruk akan terus berulang tanpa ada perbaikan yang nyata.

Dari observasi yang dilakukan terhadap kinerja aparatur desa dalam kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, bahwa kinerja aparatur desa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya aparatur tersebut kurang disiplin dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi masyarakat dan juga aparatur desa cenderung memprioritaskan kedudukan dibandingkan pelayanan yang mengacu pada peraturan dan belum memenuhi kriteria. Misalnya, dalam hal informasi mengenai bantuan pemerintah masyarakat yang saudaranya bekerja di kantor desa lebih cepat mendapat informasi dibandingkan masyarakat lain.

Adanya Pemerintah desa bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta

menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pemerintah harus bisa mempertanggungjawabkan kebijakan yang sudah diambil dan terus meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Permasalahan yang terjadi pada kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan salah satunya adalah kinerja aparatur yang kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta kurang disiplin dan kurangnya profesionalitas aparatur desa sebagai abdi masyarakat, selain itu juga keluarga yang berdekatan dengan aparatur desa mendapatkan pelayanan yang lebih cepat.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan masih terdapat beberapa permasalahan terkait kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan. Mengingat kinerja merupakan suatu hal yang perlu bagi suatu organisasi karena maju dan berkembangnya suatu bangsa tidak terlepas dari sumber daya manusia itu sendiri. Manusia sebagai pelaksana organisasi dan penghasil kerja dituntut untuk mampu melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja aparatur desa amat sangat menentukan upaya percepatan terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Maka diperlukan suatu penelitian tentang “Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan”

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif adalah metode penelitian

yang berlandaskan pada filsafat *postsitivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2016). Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna, generalisasi dalam penelitian kualitatif dinamakan dengan *transferability*.

Dalam Penelitian ini penentuan informan menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. Menurut (Sugiyono, 2016) Adapun yang dimaksud dengan *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu misalnya, orang yang dianggap paling tahu (ahli) tentang apa yang kita harapkan sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek yang diteliti dan orang yang menjadi key (kunci) informan dalam penggunaan teknik ini adalah aparatur desa Teja Timur dan masyarakat desa Teja Timur.

Metode analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis data (Creswell, 2015). Analisis data dalam penelitian kualitatif berupa teks dan gambar begitu rumit dan banyak, tidak semua informasi dapat digunakan dalam penelitian kualitatif. Dengan demikian, dalam analisis data, peneliti perlu “memisahkan” data (Guest et al., 2012), suatu proses yang memfokuskan pada sebagian data dan mengabaikan bagian-bagian lainnya. Dampak proses ini adalah menggabungkan data menjadi sejumlah kecil tema, yaitu lima sampai tujuh tema. (Creswell, 2015)

Keabsahan data dalam penelitian ini, menggunakan triangulasi dengan sumber. Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber.

HASIL

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengkaji secara mendalam mengenai kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan. Dengan menggunakan teori kinerja yang dikemukakan oleh Robbins (2016:260) dalam (Filoshopia 2023:1845), yang menitikberatkan pada alat pengukuran pencapaian kinerja secara individu dalam suatu organisasi. Teori ini mencakup 5 indikator yang menjadi acuan dalam menilai kinerja aparatur yaitu: Kualitas Kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas, Kemandirian. Kelima indikator ini dipandang penting untuk memastikan bahwa kinerja aparatur desa berjalan dengan optimal sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Kualitas Kerja

Kualitas kerja dapat diukur dari persepsi pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2016: 260) dalam (Glorianimus Yasni Filoshopia, 2023). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Indikator kualitas kerja adalah indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan kerja aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan, selain itu indikator ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kependudukan di desa berjalan. Dengan kualitas kerja yang baik maka pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Dari hasil penelitian dapat diinterpretasikan bahwa untuk indikator kualitas kinerja aparatur desa secara kualitas menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, secara kualitas kinerja aparatur desa menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan cukup baik dimana setiap aparatur desa mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik sesuai

dengan target memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sepenuh hati. Hasil dokumentasi menunjukkan aparatur desa yang sedang memberikan pelayanan administrasi kepada warga secara langsung, Interaksi yang terjalin mencerminkan kualitas kinerja yang baik, ditandai dengan sikap tanggap, komunikasi yang aktif serta pelayanan yang dilakukan dengan penuh tanggung jawab di lingkungan kerja yang sederhana namun fungsional.

Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2016: 260) dalam (Glorianimus Yasni Filoshopia, 2023). Kuantitas kerja atau jumlah hasil kerja mencerminkan sejauh mana keselarasan antara jumlah yang dihasilkan, diberikan, atau diselesaikan dalam suatu tugas pokok seorang pegawai dalam menjalankan kewajibannya sesuai dengan sasaran dan target yang telah ditetapkan. Kuantitas kerja dapat diukur dari jumlah pekerjaan atau tugas yang diselesaikan dan waktu yang digunakan. Jumlah kerja ialah banyaknya tugas atau pekerja yang dapat diselesaikan.

Dari hasil penelitian dapat diinterpretasikan bahwa pada indikator kuantitas kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kuantitas kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah sesuai dengan tupoksinya dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan kinerja yang baik bagi masyarakat dan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil dokumentasi menunjukan kegiatan musyawarah desa dalam rangka pembentukan tim pendata BLT-DD. Kehadiran aparatur desa yang cukup serta keterlibatan aktif mereka mencerminkan kuantitas kinerja aparatur desa. Hal ini terlihat dari partisipasi aparatur dalam berbagai agenda desa yang menunjukan

frekuensi keterlibatan tinggi dalam menjalankan tugas pemerintahan dan pelayanan publik.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbins, 2016: 261) dalam (Glorianimus Yasni Filoshopia, 2023). Ketepatan waktu merujuk pada sejauh mana suatu aktivitas diselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, dengan mempertimbangkan hasil output dan pemanfaatan optimal untuk aktivitas lainnya.

Dari hasil penelitian dapat diinterpretasikan pada indikator ketepatan waktu pada kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, ketepatan waktu pada kinerja aparatur desa kurang baik karena aparatur desa kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dimana masih ada aparatur desa yang sering terlambat datang ke kantor dan keluar saat jam kantor masih berlangsung tanpa alasan yang jelas sehingga jika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan masih harus menunggu aparatur desa tersebut dan pekerjaan semakin tertunda. Dokumentasi diambil di saat aparatur desa menjalankan tugas piket. Kehadiran dan kesigapan aparatur desa dalam melayani masyarakat mencerminkan kedisiplinan serta komitmen aparatur desa dalam menjaga kualitas pelayanan administrasi secara konsisten.

Efektivitas

Efektifitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya (Robbins, 2016: 261) dalam (Glorianimus Yasni Filoshopia, 2023). Efektivitas merupakan upaya memaksimalkan

penggunaan sumberdaya organisasi, termasuk tenaga, keuangan, teknologi dan bahan baku dengan tujuan meningkatkan hasil dari setiap unit dalam pemanfaatan sumber daya tersebut. Pemanfaatan sumber daya manusia dan teknologi juga diutuhkan untuk mendukung kinerja aparatur desa dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pemerintahan maupun pemberian pelayanan teknis kepada masyarakat. Terkait dengan pemanfaatan sumber daya manusia dan teknologi oleh aparatur desa.

Dari hasil penelitian dapat diinterpretasikan mengenai indikator efektifitas pada kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan belum bisa dikatakan belum efektif karena dari segi pemanfaatan sumber daya teknologi belum sepenuhnya dimanfaatkan dengan baik karena keterbatasan kompetensi sebagian aparatur. Dari segi kepuasan masyarakat belum dikatakan efektif karena masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dari segi responsifitas, kompetensi profesionalitas aparatur. Dokumentasi musyawarah desa khusus terkait pembentukan, sosialisasi dan penyuluhan koperasi desa keterlibatan aktif aparatur desa dalam menyampaikan materi, menyusun program, dan interaksi langsung dengan masyarakat mencerminkan efektifitas kinerja aparatur desa.

Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas (Robbins, 2016: 261) dalam (Glorianimus Yasni Filoshopia, 2023). Kemandirian merupakan keterampilan aparatur desa dalam melaksanakan tugasnya secara mandiri, kemandirian juga mencerminkan sejauh mana seorang pegawai mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam bekerja sama, disiplin, serta memiliki inisiatif. Salah satu indikator dalam penilaian kinerja adalah kemampuan individu dalam menyelesaikan pekerjaannya, karena

kinerja yang optimal adalah kinerja yang sesuai dengan keterampilan dan kompetensi yang dimiliki.

Dari hasil penelitian dapat diinterpretasikan mengenai indikator kemandirian pada kinerja paratur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kinerja aparatur desa sudah baik dimana aparatur desa sudah bisa bekerja dengan konsisten dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya tanpa meminta bantuan dari pihak luar. Dokumentasi musyawarah desa yang melibatkan aparatur desa dalam membahas perubahan anggaran kegiatan desa. Kehadiran aparatur desa dalam forum ini mencerminkan kemandirian mereka dalam menjalankan tugas pemerintahan, serta menyusun program kerja secara mandiri demi kemajuan dan kesejahteraan masyarakat.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini akan membahas mengenai Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan, pembahasan ini berfokus pada Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan, dimana peneliti mencoba menganalisa hasil temuan dilapangan dengan teori yang sudah disiapkan sebelumnya sebagai alat untuk mengukur Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan. Teori yang dipakai dalam menganalisa Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan adalah teori kinerja dimana teori ini memiliki 5 (lima) indikator yang harus diperhatikan agar kinerja aparatur desa berjalan dengan baik, indikator tersebut diantaranya Kualitas Kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektifitas, dan Kemandirian. Indikator tersebut

menekankan pada alat untuk mengukur pencapaian kinerja secara individu dalam suatu organisasi.

Kualitas Kerja

Pada kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan, Kualitas kerja merupakan kualitas kerja yang di ukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. (Dinillah et al., 2024). Kualitas kerja aparatur desa secara umum dipengaruhi oleh efektifitas, efisiensi dan konsistensi seorang dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan. Kualitas kerja ini mencakup standar hasil yang diperoleh oleh seorang pegawai dari suatu tugas atau pekerjaan dalam suatu institusi dengan mempertimbangkan evaluasi terhadap proses penyelesaian keseluruhan tugas tersebut (Dinillah et al., 2024). Kinerja aparatur desa di Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan dari segi kualitas kinerja menunjukkan bahwa mereka memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang saat ini tergolong dalam kategori cukup baik, dalam pernyataan yang disampaikan oleh kepala desa Teja Timur bahwa kinerja aparatur Desa sekarang secara kualitas baik-baik saja teman-teman disini ngantor setiap hari memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan kemudahan bagi masyarakat dala mengakses pelayanan. Dari pengamatan yang peneliti lakukan di balai Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan terkait kualitas kinerja aparatur desa dimana setiap aparatur desa mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik sesuai dengan target memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sepenuh hati.

Kuantitas

Kuantitas kerja atau jumlah hasil kerja mencerminkan sejauh mana keselarasan antara jumlah yang dihasilkan,

diberikan, atau diselesaikan dalam suatu tugas pokok seorang pegawai dalam menjalankan kewajibannya sesuai dengan sasaran dan target yang telah ditetapkan (Hardiyansyah, 2018). Kuantitas kerja dapat diukur dari jumlah pekerjaan atau tugas yang diselesaikan dan waktu yang digunakan. Jumlah kerja ialah banyaknya tugas atau pekerja yang dapat diselesaikan. Sementara itu, penggunaan waktu merujuk pada durasi yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan tertentu. Secara kuantitas kinerja apratur desa sudah berjalan dengan baik dengan dan dengan durasi yang singkat, artinya aparatur bekerja dengan baik sesuai dengan tupoksinya masing-masing (Dinillah et al., 2024)

Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh kepala Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan bahwa efektifitas kinerja aparatur desa tercermin melalui implementasi tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang bersifat dinamis dan fleksibel. Berbeda dengan birokrasi kelurahan yang cenderung kaku dan terikat ketat pada jam operasional formal (08.00–16.00 WIB), perangkat desa mengadopsi sistem pelayanan berbasis pengabdian 24 jam. Standar pelayanan ini memungkinkan masyarakat mendapatkan asistensi administratif kapan pun dibutuhkan, tanpa terbatas sekat waktu operasional kantor. Dengan rata-rata volume layanan mencapai 20 hingga 25 pemohon per minggu, kualitas kinerja aparatur desa dinilai telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat setempat. Maka dalam pengamatan yang peneliti lakukan pada kuantitas kerja yang dilaksanakan oleh aparatur desa mengungkapkan bahwa kuantitas kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan setiap aparatur desa sudah melakukan yang terbaik bagi masyarakat desa Teja Timur dan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dengan hasil kerja yang baik dan kegiatan administrasi berjalan dengan lancar sehingga masyarakat merasa terlayani secara maksimal.

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. seseorang dianggap disiplin ketika melakukan tugas dengan tertib dan teratur sesuai dengan waktu dan tempat dengan ketekunan, keikhlasan, tanpa paksaan dari pihak manapun (Mangkunegara, 2017). 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 positif, melakukan hal-hal yang benar dan menjauhi hal-hal negatif. Upaya menetapkan suatu disiplin pegawai yang menyangkut penetapan jam kerja, disiplin berpakaian, disiplin Implementasi pekerjaan, dan peraturan tentang apa yang dapat dan tidak dapat dilakukan oleh para pegawai selama dalam organisasi/instansi. Hal ini sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai sehingga mampu mewujudkan suatu prestasi instansi yang maksimal sebagai suatu tolak ukur dalam keberhasilan kerja maupun pencapaian tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, kehadiran aparatur desa tidak hanya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, tetapi juga memberikan contoh disiplin kerja sehingga citra aparatur desa tidak terkesan buruk dihadapan masyarakat (Dinillah et al., 2024)

Pada ketepatan waktu, tingkat ketepatan waktu aparatur desa dalam memberikan pelayan administrasi kependudukan di Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan menurut pernyataan kepala desa Teja Timur bahwa tingkat ketepatan waktu aparatur sudah sesuai waktu dimana mereka bekerja sesuai dengan jam kerja yang sudah ada, mengenai pelayanan administrasi yang berbahan kertas bisa

dilayani langsung di balai desa dengan waktu yang singkat dan cepat tanpa harus menunggu lama.

Sebagai pelayanan masyarakat penting untuk memiliki keterampilan dalam menyelesaikan berbagai tugas, termasuk keahlian mengoperasikan komputer serta memahami teknologi informasi lainnya. Kemampuan ini diperlukan agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan optimal sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, aparatur desa sudah melaksanakan tugas dengan baik.

Maka dalam pengamatan yang peneliti lakukan di Desa Teja Timur mengenai ketepatan waktu mengungkapkan bahwa kinerja Aparatur Desa dianggap belum maksimal karena disebabkan dari adanya 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. Akibatnya pekerjaan mereka semakin tertunda dan semakin lama untuk diselesaikan, serta masih ada aparatur desa yang belum mampu menggunakan fasilitas kantor seperti komputer sehingga memperlambat dalam penyelesaian pekerjaan mereka.

Ketepatan waktu mengacu pada sejauh mana suatu aktivitas diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dengan mempertimbangkan hasil output serta pemanfaatan waktu secara optimal untuk aktivitas lainnya. Meskipun dalam aspek ketepatan waktu masih kurang optimal, diperlukan peningkatan disiplin serta peran kepala desa dalam mengarahkan dan membina aparaturnya. Dengan demikian pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu bahkan sebelum batas waktu yang ditentukan, sehingga target kerja organisasi dapat tercapai sesuai dengan target organisasi yang telah ditetapkan.

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, (2015), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar telah ditetapkan untuk menghasilkan jumlah barang dan jasa tepat pada waktunya. Pemanfaatan sumber daya manusia dan teknologi juga diutuhkan untuk mendukung kinerja aparatur desa dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pemerintahan maupun pemberian pelayanan teknis kepada masyarakat. Terkait dengan pemanfaatan sumber daya manusia dan teknologi oleh aparatur desa (Dinillah et al., 2024)

Pada efektivitas, pemanfaatan sumber daya manusia dan teknologi juga dibutuhkan aparatur desa dalam memberikan pelayan administrasi kependudukan di Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan menurut pernyataan kepala desa Teja Timur Semuanya sudah paham dengan tugas dan fungsinya sebagai aparatur desa tetapi lebih menegdepankan kebersamaan, kinerja aparatur desa sudah bisa dikatakan efektif jika dilihat dari rasa puas masyarakat terhadap kinerja aparatur desa di sini.

Sementara sekretaris desa mengatakan mengenai pemanfaatan sumber daya manusia dan teknologi aparatur desa yang ada di desa ini ada dua, untuk kegiatan administrasi atau yang berhubungan dengan teknologi itu yang muda-muda sementara aparatur desa yang berusia diatas 50 tahun dibagian lapangan karena untuk yang sudah berusia diatas 50 tahun mengapa mereka ditempatkan di bagian lapangan karena keterbatasan kemampuan untuk menguasai teknologi terutama komputer.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan masyarakat desa Teja Timur selaku pengguna pelayanan, pelayanan yang diberikan sudah baik hanya saja masih ada aparatur yang belum bisa memahami teknologi terutama komputer masih harus menunggu araratu yang lain.

Dapat disimpulkan pada indikator efektivitas belum bisa dikatakan efektif atau kurang baik karena belum mampu

diselenggarakan dengan baik hal tersebut dikarenakan oleh keterbatasan kemampuan sebagian aparatur desa, khususnya yang berusia 50 tahun dalam mengoperasikan teknologi seperti komputer.

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 (Nurtika Meinitasari, 2023). 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. Salah satu indikator dalam penilaian kinerja adalah kemampuan individu dalam menyelesaikan pekerjaannya, karena kinerja yang optimal adalah kinerja yang sesuai dengan keterampilan dan kompetensi yang dimiliki (Dinillah et al., 2024)

Kemandirian pada kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan di Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan ini sesuai dengan pendapat kepala desa yang mengatakan bahwa Sekarang itu desa dituntut untuk pintar dalam melayani, kalau dulu tahun 2005 semacam contohnya pelayanan PTSL atau porona yang biasa disebut sertifikat tanah kalau dulu itu yang mengerjakan pihak luar perangkat desa sifatnya hanya mendampingi, kalau sekarang dikerjakan oleh perangkat desa. Di desa itu sekarang tenaga-tenaga yang menguasai IT mencapai 50% jadi semuanya bisa dikerjakan oleh perangkat desa di kantor desa. Artinya kalau kamu butuh pelayanan masyarakat tinggal menghubungi dan datang kesini nanti langsung dilayani, kalau yang ada di kecamatan-kecamatan lain malah balai desanya tidak ditempati kalau di kecamatan kota itu rata-rata senin semua masuk, Selasa, Rabu, Kamis giliran piket misalnya 4 orang jadi yang namanya kasi kesra mereka ada mereka tau tupoksinya cuman di jam-jam

piket semacam itu melayani masyarakat yang melayani yang ada di sini artinya mereka tidak masuk setiap hari beda dengan kelurahan. Jadi untuk sementara kinerja aparatur desa disini tidak menyangkut instansi luar.

Maka dalam pengamatan yang peneliti lakukan di Desa Teja Timur dalam menyelesaikan tugasnya dianggap baik. Konsistensi aparatur desa dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa membebani pihak instansi lain mencerminkan tingkat kemandirian mereka. Hal tersebut dipengaruhi oleh pengalaman kerja atau jam terbang kinerja aparatur desa yang memungkinkan mereka menguasai dan memahami tugas-tugas dengan baik. Selain itu, kepala desa menugaskan aparatur desa sesuai dengan keterampilan dan kemampuan mereka, sehingga dapat meminimalkan kesalahan serta memastikan pemahaman yang jelas terhadap tugas yang diberikan.

Tanggung jawab aparatur desa memiliki tanggung jawab yang penting dalam menjalankan pemerintahan dan memberikan pelayanan publik di tingkat desa. Tanggung jawab ini mencakup kewajiban dan tugas yang harus dilaksanakan oleh petugas atau pejabat desa dalam mengelola administrasi dan melayani masyarakat. Meskipun tugas dan kewajiban tersebut dapat bervariasi tergantung pada peraturan serta kebijakan yang berlaku di masing-masing wilayah, terdapat beberapa tanggung jawab umum yang harus dipatuhi oleh aparatur desa. Peran aparatur desa sangat penting untuk memastikan bahwa pemerintahan desa dapat berjalan dengan efektif, efisien dan mampu merespons kebutuhan masyarakat desa. Setiap negara atau daerah memiliki aturan dan regulasi tersendiri terkait dengan tanggung jawab aparatur desa, sehingga peran mereka dapat berbeda-beda tergantung pada struktur pemerintahan yang diterapkan di daerah tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas kerja aparatur desa dalam

memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Teja Timur Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan cukup baik, namun karena masih lemahnya etos kerja aparatur desa terhadap pekerjaan yang diemban, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pengurusan administrasi. Lemahnya ini menjadi salah satu faktor utama penghambat peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Pada indikator kuantitas, efektivitas dan kemandirian aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik. Namun pada indikator ketepatan waktu, aparatur desa kurang disiplin dalam bekerja disebabkan adanya aparatur desa yang bertugas ada yang datang tepat waktu sementara yang lain sering terlambat datang ke kantor dan beberapa diantaranya berada di luar pada saat jam kerja berlangsung.

REFERENSI

- Creswell, J. W. (2015). *Educational Research - Planning, COnducting, And Evaluating Quantitative and Qualitative Research - Fifth Edition*. In *AORN Journal* (Vol. 62, Number 1).
- Dinillah, Rahma, & Rizki. (2024). Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Watesari. *Neorespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2).
- Glorianimus Yasni Filoshopia. (2023). Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT Putra Gumilang Prima. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 2(8).
- Guest, Mc Queen, & Namey. (2012). *Perspectives on the study of work life balance*. (6th ed., Vol. 41).
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Lestari, Puspita, & Melia. (2022). Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sengkong Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 10(3).

- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mokoginta, & Christine. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Jurnal MABP*, 5(1).
- Nurtika Meinitasari. (2023). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Karya Putra Grafika). *Jurnal Manajemen Dewantara*, 7(1).
- Pasolong, Harbani. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Siagian, S. P. (2015). *Teori Pengembangan Organisasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*.