

KINERJA APARATUR DESA ORO ORO OMBO KOTA BATU DALAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK)

Performance Of The Oro Oro Ombo Village Apparatu Batu City In Family Card (KK) Production Services

Devince Duka Leo¹
Agustinus Ghunu^{1*}

¹Universitas Tribhuwana Tunggaladewi,
Malang

*corresponding author:
agusgh2020@gmail.com

Abstrak

Optimalisasi kinerja aparat pemerintah desa dewasa ini sangatlah dibutuhkan untuk keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah. Dimana berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yaitu dimana dalam mengutamakan pada daerah kabupaten/kota yang berwenang, luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Otonomi daerah artinya terwujudnya pemerintah yang baik (good governance). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tentang kinerja aparatur desa dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga desa Oro Oro Ombo. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kartu keluarga desa Oro Oro Ombo Kota Batu yaitu dilihat dari lima indikator kinerja yaitu, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian sudah dapat dikatakan optimal. Namun disisi lain secara ketepatan waktu pelayanan masih menjadi kendala yang dihadapi masyarakat.

Kata Kunci:

Kinerja
Pelayanan publik
Kartu Keluarga

Keywords:

Performance
Public service
Family Card

Abstract

Optimizing the performance of village government officials today is very much needed for the successful implementation of regional autonomy. Where based on Law no. 32 of 2004 concerning Regional Autonomy, namely where in prioritizing districts/cities that have authority, are broad, real and responsible to the regions. Regional autonomy means the realization of good government (good governance). The purpose of this study was to find out about the performance of village officials in the service of making Oro Oro Ombo village family cards. The research method used is qualitative with data collection techniques through observation, Interview and Documentation. The results of this study indicate that the quality of the Oro Oro Ombo village family card service in Batu City, seen from the five performance indicators, namely, quality, quantity, timeliness, effectiveness, and independence can be said to be optimal. But on the other hand, the timeliness of service is still an obstacle faced by the community.



© 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: <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment/index>

Submit: 04-11-2024

Accepted: 15-11-2024

Published: 25-11-2024

PENDAHULUAN

Optimalisasi kinerja aparat pemerintah desa dewasa ini sangatlah dibutuhkan untuk keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah. Dimana berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yaitu dimana dalam mengutamakan pada daerah kabupaten/kota yang berwenang, luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Otonomi daerah artinya terwujudnya pemerintah yang baik (good governance) yaitu menghasilkan sistem pemerintahan yang handal, kompeten, rasional, efektif, dan berkualitas

dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam kehidupan bermasyarakat tentunya terdapat norma yang mengatur kehidupan perilaku manusia, salah satunya norma kesopanan (Mardiyasari dan Supriyadi 2015). Dimana dengan adanya norma kesopanan ini kita dapat saling menghargai dan saling menghormati antara satu dengan yang lainnya sehingga dapat tercipta kenyamanan dalam kehidupan bermasyarakat (Mardiyasari dan Supriyadi 2015). Oleh karena itu, aparatur pemerintah dalam pelayanan publik harus memiliki norma kesopanan.

Digitalisasi pelayanan publik saat ini sangat berpengaruh di lingkungan masyarakat, dimana kinerja perangkat desa dari hasil kerja secara kualitas kurang baik, dikarenakan masih adanya keluhan masyarakat tentang hasil kerja seperti kelengkapan berkas-berkas harus menunggu aparat yang bersangkutan untuk meminta tanda tangan, secara pengetahuan kerja, inisiatif, kecekatan mental, sudah sangat baik dimana pengetahuan aparat desa dalam menyelesaikan pekerjaan sudah sesuai dengan standar pelayanan dikarenakan perangkat desa banyak yang lulusan SMA, SI, dan juga SII serta kecekatan aparatur desa dalam bekerja dan memiliki inisiatif yang baik untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga tidak ada tumpang tindih nya pekerjaan. Sedangkan dari segi sikap masih kurang baik dikarenakan masih adanya aparat yang membedakan antara sesama jasa pengguna pelayanan, dan untuk disiplin waktu dan absensi aparat desa kurang baik dikarenakan masih adanya aparat yang kurang tepat waktu serta tingkat kehadiran yang kurang baik dalam menyelesaikan pekerjaan (Mufid, Radjikan, dan Santoso 2020).

Hakikatnya semua manusia memerlukan pelayanan yang baik. Pelayanan tidak dapat terlepas dari kehidupan manusia. Dimana setiap waktu masyarakat menuntut layanan publik yang berkualitas dari pemerintah, walaupun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan yang diharapkan. Namun disisi lain berbeda dengan pendapat masyarakat yang mengatakan bahwa kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya dikatakan maksimal dan optimal dikarenakan masih adanya berbagai permasalahan terkait dengan pelayanan yang diberikan aparatur desa (Risky, 2018).

Di era sekarang hampir semua aspek kehidupan beralih menjadi digital, oleh karena sinyal memiliki peran penting dalam mengakses internet. Ketidakprofesionalan petugas pelayanan publik Ketidakprofesionalan petugas pelayanan publik masih sering terjadi lantaran tidak adanya rasa kedisiplinan

serta kesadaran terhadap tugas dan kewajiban, menyebabkan proses pelayanan dilakukan sekedarnya. Sehingga banyak masyarakat yang kecewa terhadap proses pelayanan, karena dinilai kurang efisien membuat proses pelayanan menjadi lamban (Kompasiana.com.2022).

Pandangan masyarakat ini terhadap kualitas pelayanan adalah cara pandang di dalam lingkungan kehidupan manusia dalam memberikan kesimpulan pada objek berdasarkan panca indera (Norhayati, 2021).

Dimana kinerja mempengaruhi tingkat pelayanan umum di daerah tersebut. Masyarakat menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang baik dalam hal yaitu tentang standar pelayanan, kejelasan pelayanan, dan kedisiplinan semua aparatur. Pelayanan dapat dikatakan efisien apabila masyarakat bisa mendapatkan kemudahan pada saat mendapatkan pelayanan secara cepat, singkat, dan juga maksimal (Risky, 2018).

Masyarakat sebagai penerima layanan terkadang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan aparatur desa, hal ini yang membuat masyarakat merasa malas untuk mengurus berkas yang diperlukan karena ketidaktepatan waktu para aparatur desa dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kinerja aparatur desa yang tidak maksimal menyebabkan adanya tumpang tindih dalam menyelesaikan pekerjaan (Risky, 2018). Dengan adanya berbagai permasalahan ini masyarakat menjadi enggan untuk mengurus segala keperluannya dikarenakan adanya pelayanan yang kurang optimal yang diberikan oleh aparatur desa.

Permasalahan pokok dari penelitian ini yaitu terkait dengan kinerja aparatur desa dalam hal ini berkaitan ketepatan waktu. Ketepatan waktu yang dimaksud yaitu ketidaktepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan. Dimana berdasarkan hasil penelitian terdahulu juga mengatakan demikian sehingga peneliti

tertarik untuk meneliti terkait dengan kinerja aparatur desa apakah sudah sesuai adanya atau belum.

Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan pembuatan kartu keluarga. Dimana kartu keluarga merupakan kartu identitas yang wajib dimiliki oleh semua masyarakat yang memuat susunan nama setiap anggota keluarga.

Dalam hal ini diperlukan pelayanan terhadap kehidupan masyarakat. Baik buruknya suatu kualitas pelayanan dapat dilihat dari kinerja pegawai di dalamnya. Maka dari itu, sehingga peneliti tertarik untuk memilih judul “Kinerja Aparatur Desa Oro-Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif sedangkan alat utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Sebelum terjun ke lapangan, peneliti menyiapkan empat informan untuk penelitian: kepala desa, sekretaris desa, karyawan pariwisata, dan anggota masyarakat yang merupakan pelaku bisnis. Peneliti juga menyiapkan sejumlah panduan wawancara atau pertanyaan untuk lapangan. Tiga pendekatan kualitatif yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi diperlukan bagi peneliti untuk memastikan keabsahan data yang dikumpulkan. Tahap penelitian selanjutnya memerlukan dokumentasi dalam bentuk foto atau data lain untuk mendukung data yang dikumpulkan dari informan selama pendekatan wawancara. Langkah selanjutnya adalah observasi, yang melibatkan turun ke lapangan untuk menyaksikan secara langsung apa yang sedang terjadi dan apakah sesuai atau tidak dengan keterangan informan.

Selanjutnya, peneliti menggunakan teknik uji kredibilitas, transferabilitas, ketergantungan, dan konfirmasi untuk menilai validitas data. Selain itu, peneliti memperpanjang periode penelitian, melakukan pengamatan lebih cermat, menganalisis data melalui studi kasus, dan melakukan uji referensi untuk memastikan data tersebut valid. Setelah semuanya selesai, peneliti mulai menyusun

tesis menggunakan informasi yang dikumpulkan di lapangan (Miles, Huerman, dan Saldana, 2014; Moleong, 2014; Sugiyono, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pembuatan KK

Kinerja sendiri pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu dimana kinerja pegawai per individu dan organisasi kinerja pegawai adalah hasil kerja perorangan dalam suatu organisasi sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Kinerja pemerintah desa merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai pegawai, dimana dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan organisasi dan hasil kerja yang diharapkan organisasi, memulai kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam suatu instansi.

Kinerja sendiri merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program dalam mewujudkan saran, tujuan, serta visi misi suatu organisasi. Organisasi sendiri dipahami sebagai sekelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, dalam hal ini kinerja pegawai yang dimaksud ialah dalam pembuatan kartu keluarga.

Kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu keluarga dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan (Fulthoni, dkk 2009).

Persyaratan Pembuatan Kartu Keluarga

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan KK adalah sebagai berikut:

- 1) Surat pengantar RT/RW
- 2) Kartu keluarga asli

- 3) Kartu tanda penduduk asli
- 4) Fotocopy buku nikah (bagi yang pecah kartu keluarga)
- 5) Fotocopy surat keterangan lahir (bagi yang menambah anggota baru)
- 6) Surat keterangan hilang dari desa atau kepolisian (bagi kartu keluarga yang hilang)
- 7) Surat keterangan pindah (bagi warga pendatang)
- 8) Formulir f1.01 dari desa
- 9) Kartu keluarga asli suami isteri (bagi yang pisah KK karena menikah)
- 10) Surat keterangan pindah domisili dari desa (jika suami/istri berbeda domisili), KTP asli, dan fotocopy buku nikah
- 11) Surat keterangan pindah domisili dari desa (bagi yang pindah domisili)
- 12) Kartu keluarga asli
- 13) Kartu tanda penduduk asli

Persyaratan Pelayanan

- 1) Formulir permohonan kartu keluarga
- 2) Kartu keluarga lama (asli)
- 3) Akta perkawinan/ akta cerai/ akta kelahiran/ akta kematian
- 4) Formulir (f1-05) apabila ada perubahan elemen data
- 5) Dokumen pendukung (ijazah terakhir/ paspor/ SK kerja formal)
- 6) Data pendukung (golongan darah/kontak/e-mail)
- 7) Surat pengantar RT/RW

Adapun mekanisme dan prosedur dalam mengurus pembuatan kartu keluarga ini yaitu melalui beberapa tahapan diantaranya sebagai berikut:

- 1) Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan kartu keluarga

- 2) Menandatangani formulir permohonan kartu keluarga dan melakukan perekaman data ke dalam database kependudukan
- 3) Kepala dinas menerbitkan dan menandatangani kartu keluarga

Adapun setelah semua persyaratan dan prosedur dilengkapi proses pembuatan kartu keluarga akan dilakukan dengan jangka waktu maksimal selama 1 (satu) hari. Dengan tidak dipungut biaya atau gratis. Adapun produk pelayanan diatas yaitu untuk mengurus dokumen perubahan kartu keluarga baru.

Oleh karena itu adapun hal-hal yang harus diperhatikan yaitu kapan kartu keluarga diperbaharui setiap adanya peristiwa penting seperti:

- 1) Terjadinya pengurangan anggota keluarga dalam hal ini (meninggal/pindah domisili)
- 2) Terjadinya penambahan anggota baru dalam hal ini karena (melahirkan/adanya famili lain yang masuk di dalam anggota keluarga)
- 3) Adanya perubahan elemen dalam hal ini (agama, pendidikan dan pekerjaan).

Dimana kinerja pegawai di desa Oro Oro Ombo sendiri secara kulaitas pelayanan sudah dapat dikatakan optimal, khususnya dibagian staf pelayanan dengan cepat menangani permasalahan yang dikeluhkan masyarakat dalam hal ini terkait dengan pengurusan kartu keluarga. Dalam hal ini penguurusan kartu keluarga tanpa identitas atau baru dimana harus menunggu minimal 1 hari untuk kartu keluarga diterbitkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil jika yang bertugas dibidang tersebut sedang tidak ada di tempat kemungkinan harus menunggu satu hari sampai dua hari.

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya dibagian pelayanan dalam membantu masyarakat untuk mengurus pembuatan kartu keluarga bisa dikatakan cukup optimal itu dikarenakan pelayanan

nya yang gesit, meskipun ada beberapa kendala yang sering terjadi. Namun bisa diatasi dengan baik dan membuat masyarakat tidak harus menunggu lebih lama untuk mengurus keperluan yang dibutuhkan.

Kinerja pegawai sendiri dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga dalam pelaksanaan desa Oro Oro Ombo sendiri dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sudah sesuai dengan standar operasional.

Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu panduan atau pedoman yang dipakai untuk mengerjakan sebuah tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi non pemerintah atau pemerintah, non-usaha atau usaha, yang berdasarkan pada administratif, indikator-indikator teknis, dan prosedur kerja, prosedural sesuai tata kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang saling berkaitan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan good governance.

SOP kerap dipakai untuk menunjukkan kepatuhan terhadap suatu peraturan maupun praktik operasional. Serta guna mendokumentasikan atau mengabadikan bagaimana tugas wajib diselesaikan dalam organisasi kelompok atau individu.

Di desa Oro Oro Ombo sendiri sudah menerapkan SOP terbaru tahun 2018 secara online yang diperbaharui oleh PERWALI Nomor 70 tahun 2020 dan diberlakukan sampai dengan saat ini.

Dalam pelaksanaannya juga berdasarkan disampaikan oleh bapak Arif Setiawan selaku kasi kesra beliau mengatakan bahwa di kantor desa sendiri sudah ada standar operasional prosedur yang namanya SOTK (Struktur Organisasi Dan Tata Kerja) di atur dalam PERWALI Nomor 70 Tahun 2020 (Peraturan Wali Kota) yang merujuk pada PERMENDAGRI. Juga sudah

adanya pembagian tugas dan fungsi masing-masing pegawai.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur pemerintah lebih transparan prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit dan mengindikasikan adanya praktik-praktik korupsi. Dan sebagai pedoman mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas. Pada pelaksanaannya juga bukan sekedar SOP yang dijalankan namun dengan adanya presensi juga yang membuat kinerja aparatur desa semakin berkembang.

Hasil penelitian dari Risky (2018) dengan judul “Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anjir Pasar Ksb. Barito Kuala”, menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan secara kualitas kinerja pegawai sudah bisa dikatakan baik, pegawai sudah menunjukkan kinerja yang maksimal, secara kuantitas kinerja pegawai pada pelaksanaan sudah berdasarkan standar kerja atas tupoksi masing-masing, secara ketepatan waktu kinerja pegawai masyarakat menyatakan bahwa hampir semua pegawai kurang tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan secara kedisiplinan kinerja pegawai masih belum bisa dikatakan disiplin karena masih banyak pegawai yang hadir tidak tepat waktu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik masih belum termasuk kategori optimal. Jika penelitian tersebut dibandingkan dengan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu kinerja pegawai sudah termasuk dalam kategori optimal hal itu didukung dengan jumlah pegawai yang tergolong banyak dan fasilitas sarana dan prasana yang memadai.

Hasil penelitian dari Lintjewas, Mamentum, dan Kawung (2016) dengan judul “Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa: berdasarkan indikator kinerja pegawai 1. Kualitas pegawai (*quality of work*), 2. Ketepatan waktu (*promptness*), 3. Inisiatif (*initiative*), 4. Kemampuan (*capability*), 5. Komunikasi (*communication*). Secara kualitas, ketepatan waktu, kemampuan, komunikasi, inisiatif dan kuantitas kurangnya tenaga pegawai pada instansi Kantor Kecamatan Pineleng yang menyebabkan pelayanan tidak maksimal. Jika penelitian tersebut dibandingkan dengan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu kinerja pegawai pada kantor desa oro oro ombo dalam memberikan pelayanan sudah optimal.

Hasil penelitian dari Elianata, dan Setiawati (2021) dengan judul “Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kantor Desa Biwan Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Biwan Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur dilihat dari indikator kinerja pegawai secara kualitas, komitmen kerja, ketepatan waktu, dan tanggung jawab yang tinggi dapat dikategorikan sudah cukup baik. Jika dibandingkan dengan penelitian tersebut penelitian ini memiliki persamaan bahwasanya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik.

Hasil penelitian dari Mufid, Radjikan, dan Santoso (2022) dengan judul “Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa dari hasil kerja secara kualitas kurang baik, dikarenakan masih adanya keluhan masyarakat tentang hasil kerja seperti kelengkapan berkas-berkas harus menunggu aparat yang bersangkutan untuk meminta tanda tangan, secara pengetahuan kerja,

inisiatif, kecekatan mental, sudah sangat baik diimana pengetahuan aparat desa dalam menyelesaikan pekerjaan sudah sesuai dengan standar pelayanan dikarenakan perangkat desa banyak yang lulusan SMA, SI, dan juga SII serta kecekatan aparatur desa dalam bekerja dan memiliki inisiatif yang baik untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga tidak ada tumpang tindih nya pekerjaan. Sedangkan dari segi sikap masih kurang baik dikarenakan masih adanya aparat yang membeda-bedakan antara sesama jasa pengguna pelayanan, dan untuk disiplin waktu dan absensi aparat desa kurang baik dikarenakan masih adanya aparat yang kurang tepat waktu serta tingkat kehadiran yang kurang baik dalam menyelesaikan pekerjaan. Jika dibandingkan dengan penelitian tersebut penelitian ini memiliki persamaan yaitu dalam segi ketidakdisiplinan waktu dikarenakan masih ada pegawai yang datang tidak tepat waktu.

Hasil penelitian dari Setyobakti, dan Murniati (2018) dengan judul “Analisis Kinerja Perangkat Desa di Kabupaten Lumajang Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa secara etos kerja memiliki etos kerja yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan. Setiap pegawai berusaha secara maksimal untuk meningkatkan kualitas pekerjaan, secara disiplin kerja perangkat desa memiliki disiplin kerja yang tinggi semua pegawai mematuhi peraturan yang berlaku dan semua konsekuensi yang ada. Sedangkan secara etos kerja dan disiplin kerja perangkat desa memiliki hubungan yang signifikan secara simultan terhadap kinerja perangkat desa di Kabupaten Lumajang. Jika dibandingkan dengan penelitian tersebut penelitian ini memiliki persamaan yaitu kinerja pegawai yang sudah optimal baik itu dari segi kualitas, kuantitas dan lain-lain.

Dalam penelitian ini mengacu pada indikator kinerja pegawai menurut Robbins (2006:260), yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

Kualitas Kinerja

Dimana Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kemampuan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Di dalam pelayanan, kualitas merupakan unsur yang paling penting, karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang melayani produk pembiayaan. Menurut Mangkunegara kualitas yaitu seberapa baik seseorang karyawan dalam mengerjakan apa yang seharusnya ia kerjakan dan bisa diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan hasil kerja.

Dalam penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan secara kualitas kinerja pegawai, secara kualitas kurang baik, dikarenakan masih adanya keluhan masyarakat tentang hasil kerja seperti kelengkapan berkas-berkas harus menunggu aparat yang bersangkutan untuk meminta tanda tangan, pegawai belum dapat dikatakan optimal.

Dari hasil pengamatan peneliti dalam menjalankan proses pelayanan publik desa Oro Oro Ombo Kota Batu dalam hasil wawancara bahwa pelayanan publik di jalankan berdasarkan kualitas kinerja pegawai sudah baik dan berjalan secara optimal. Hal itu didukung dengan kemampuan pegawai dibidangnya masing-masing serta fasilitas yang memadai dan juga pelayanan yang dilakukan tidak dengan berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan.

Dalam pelaksanaannya juga berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan bapak Wiweko selaku kepala desa beliau mengatakan bahwa di desa sudah ada standar operasional prosedurnya, dimana setiap pegawai sudah tanggap prosedur dan menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi masing-masing, dalam hal ini instansi sudah menyediakan absensi dalam bentuk online sehingga pelayanan lebih optimal kepada masyarakat.

Kuantitas Kinerja

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

Kuantitas kerja dapat diukur seberapa lama seseorang karyawan dalam bekerja dalam satu harinya dan kuantitas bisanya digunakan dalam menyatakan jumlah dan jumlah kerja yang dihasilkan oleh seseorang karyawan dalam suatu periode tertentu. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja seorang karyawan dalam bekerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam penelitian ini kuantitas yang dimaksud adalah kuantitas dalam bekerja. Brotoharsojo menegaskan bahwa kuantitas adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka.

Secara kuantitas kinerja pegawai juga pada pelaksanaannya sudah berdasarkan tupoksinya masing-masing, hal itu dapat dilihat dari jumlah pegawainya sebanyak 20 orang yang terdiri dari 6 orang kasi kaur umum, 7 orang staf, 3 orang kasun, 1 orang pegawai kebersihan, serta kades, dan sekdes.

Dari hasil pengamatan peneliti hal yang mendasari itu dikarenakan desa Oro Oro Ombo merupakan salah satu desa di kota batu yang terbilang maju di bandingkan desa yang lain dengan presentase desa yang baik dan tingkat pengunjungnya yang meningkat setiap tahun dan dilakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali hal ini diungkapkan oleh bapak Supriyono selaku sekretaris desa.

Dalam pelaksanaannya juga berdasarkan disampaikan oleh bapak Arif Setiawan selaku kasi kesra beliau mengatakan bahwa di kantor desa sendiri sudah ada standar operasional prosedur yang namanya SOTK (Struktur Organisasi Dan Tata Kerja) di atur dalam PERWALI Nomor 70 Tahun 2020 (Peraturan Wali Kota) yang merujuk pada PERMENDAGRI. Juga sudah

adanya pembagian tugas dan fungsi masing-masing pegawai.

Sejalan dengan hasil penelitian terdahulu dan penelitian saat ini secara kuantitas dalam bekerja sudah dapat dikatakan optimal.

Ketepatan Waktu Kinerja

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Dalam dunia pekerjaan sering kali mendengar waktu lebih penting dari pada uang. Produktivitas karyawan sangat erat hubungannya dengan manajemen waktu kerja dari karyawan.

Ketepatan waktu juga merupakan sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kualitatif yang menentukan waktu penyelesaian suatu kegiatan. Penggunaan waktu dalam bekerja adalah salah faktor utama dalam menentukan kinerja aparatur dalam suatu organisasi. Dimana penggunaan waktu yang efektif akan menghasilkan kinerja yang baik bagi aparatur dan dapat mewujudkan tujuan dari sebuah organisasi tersebut, jika aparatur efektif dalam menggunakan waktu dengan baik maka akan terciptanya efektivitas kinerja organisasi.

Di dalam ketepatan waktu pada desa Oro Oro Ombo memiliki cara tersendiri dan sesuai dengan teori yang ada yaitu dalam melaksanakan pekerjaannya harus sesuai dengan jam kerja yaitu mulai pukul 08.00 pagi sampai jam 03.00 sore dan itu yang terjadi disetiap harinya yaitu setiap hari senin sampai hari jumat. Berbeda dari hasil penelitian yang ditemukan oleh Najmi dalam ketepatan waktu yaitu yang hanya dapat dicapai jika waktu dikelola secara efisien.

Dari hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan

pekerjaan dinilai kurang efektif, hal itu didasarkan dari beberapa keluhan masyarakat terkait dengan waktu dalam melayani masyarakat masih kurang karena dari jumlah pegawai yang ada, sebageaian kecil pegawai kurang disiplin.

Sejalan dengan hasil pengamatan peneliti dalam menjalankan kinerja pegawai secara ketepatan waktu kinerja pegawai belum tepat waktu, dilihat dari keterlambatan waktu pelayanan pegawai, masyarakat juga menyatakan bahwa disisi lain ada juga pegawai yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan hal itu yang membuat masyarakat harus menunggu lebih lama. Hal itu didasari karena jumlah pegawai yang ada terdapat sebagian kecil yang kurang disiplin, meski demikian secara representatif kinerja pegawai ditinjau dari aspek kemampuan pegawai dalam memanfaatkan jam kerja terindikasi cukup.

Keterlambatan waktu pelayanan pegawai terhadap masyarakat itu didasari dengan ada pemberkasan yang kurang disiapkan oleh masyarakat sehingga proses pemberkasan pun menjadi terlambat.

Ketepatan waktu pegawai juga dalam mengelola anggaran desa terbilang cepat dan tepat yang dimana gaji cair setiap 3 bulan sekali itu diajukan oleh kasi pemerintahan kepada bendahara desa untuk diverifikasi dan sudah terjadwal diawal tahun.

Hal serupa juga disampaikan oleh bapak Syaroful Anam selaku staff pelayanan beliau mengatakan standar operasional prosedur sudah di standarkan berupa absensi dimana sudah dilaksanakan mulai tahun ini yang dimana kinerja harus lebih ditingkatkan lagi.

Efektivitas Kinerja

Efektivitas adalah tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku, dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

Seseorang pegawai pada kantor desa Oro Oro Ombo dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedure*) yaitu merupakan sesuatu yang berkaitan dengan prosedur-prosedur sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang akan dijalankan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan agar seseorang pegawai mempunyai kepribadian dan karakter yang baik. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien. Hal ini sesuai dengan teori Siagian yang menyebutkan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Berbeda dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Lintjemas bahwasanya secara efektivitas pegawai dalam bekerja dinilai kurang efektif dikarenakan kurangnya tenaga pegawai serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Dari hasil pengamatan peneliti secara keefektifan kinerja pegawai di lapangan desa Oro Oro Ombo merupakan salah satu desa di Kota Batu yang sumber daya manusianya sudah baik. Itu dinilai dari tenaga dan jumlah pegawainya yang sudah mempuni, jika dilihat dari gaji pegawai sudah diatur di dalam PERWALI Nomor 70 Tahun 2020 tentang keuangan daerah.

Di desa Oro Oro Ombo juga teknologi yang menunjang seperti komputer, printer, kendaraan, semuanya sudah disediakan dan tercukupi hal inilah yang membuat kinerjanya menjadi lebih baik.

Jika dilihat dari segi keefektifan kinerja pegawai sudah optimal hal itu didukung dari standar operasional prosedur yang sudah dilaksanakan oleh pemerintah desa dimana jam masuk kantor pukul 07:00 dan pulang pukul 15:00 lebih dari jam yang disepakati itu dibatasi dengan absensi.

Kemandirian Pegawai

Kemandirian yaitu tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Sedangkan komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Dalam hubungannya dengan kinerja pegawai, maka kemandirian dalam bekerja ternyata merupakan hal yang sangat penting. Kemandirian pasti terkait dengan kedewasaan atau tingkat kematangan seseorang pegawai dalam bekerja. Lain halnya dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Setyobakti bahwa pada seseorang pegawai masing-masing punya sikap kemandirian dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang sedang dijalannya dan memiliki posisi sesuai dengan keahliannya masing-masing.

Dari segi kemandirian pegawai berdasarkan pengamatan di lapangan bahwasanya kinerja pegawai sudah mandiri dimana mereka mengerjakan tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan bidang keahlian, namun didesa Oro Oro Ombo sendiri sistemnya adalah kerja tim adakalanya juga kerja mandiri sesuai bidangnya tetapi secara umum kerja tim.

Jadi tolak ukurnya bukan hanya satu bidang tetapi semua bidang itu dinilai kerja tim saling menguatkan antara satu dengan yang lain, saling membekap ada yang ahli di bidang IT, administrasi teknis dan lain-lain.

Hal itu tentunya tidak terlepas dari SOP yang ada dimana pelaksanaannya dimulai sejak tahun 2018, disampaikan juga oleh bapak Arif bahwasanya dalam pelaksanaannya desa Oro Oro Ombo termasuk desa yang penyerapan anggarannya paling tinggi persentasenya adalah 80%, itu bisa kita lihat dari silvanya. Silva itu sendiri dimana anggaran yang belum dibelanjakan dibuktikan dengan silvanya yang kecil.

Hal itu juga tidak terlepas dari fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dimana adanya ruang tunggu, komputer, printer, kendaraan, tempat parkir yang

mempermudah setiap melakukan kegiatan. Disamping itu juga kinerja setiap pegawai tidak terlepas dari masyarakat dimana masyarakat sebagai orang yang dilayani dan mereka yang melayani, tingkat kepuasan masyarakat secara umum sudah puas, namun ada juga masyarakat yang merasa belum puas dimana masih ada beberapa keluhan masyarakat bisa di atasi. Intinya pada dasarnya sebagai penyedia layanan harus mampu berkomunikasi dengan baik.

Pada pelaksanaannya juga di desa sudah disediakan fasilitas berupa sarana dan prasarana yang memadai sehingga mempermudah aktivitas pegawai. Seperti sudah adanya seragam khusus yang digunakan karena itu semua sudah dianggarkan di apades kemudian sudah tersedianya kendaraan yang bisa digunakan oleh pegawai maupun kepala desa ketika ada tugas diluar kota.

Oleh karena itu, dapat saya simpulkan bahwsanya kinerja pegawai di kantor desa Oro Oro Ombo sudah optimal itu didukung dengan perangkat desanya yang banyak dan fasilitas sarana prasarananya yang memadai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja aparatur desa Oro Oro Kota Batu dalam memberikan pelayanan publik antara lain: Standar operasional prosedur yang mengatur kinerja pegawai di kantor desa Oro Oro Ombo sudah ada dan mulai diberlakukan standar operasional prosedur secara online sejak tahun 2018. Secara kualitas, kemampuan kerja aparat pemerintah desa kinerja sudah baik itu dilihat dari standar operasional pelayanan, kualifikasi persyaratan, waktu, dan lain-lain serta banyak pegawai yang latar belakangnya berpendidikan S-I. Secara kuantitas itu berbicara terkait jumlah, dimana dilihat dari perangkat dalam menyelesaikan pekerjaan sudah memadai dan sesuai tupoksi masing-masing yang bisa mendorong kinerjanya. Secara ketepatan waktu pegawai sudah profesional, proposional, dimana masuknya jam 08:00 pulangny jam

15:00 lebih dari itu di batasi dengan absensi. Namun disisi lain adanya juga secara ketepatan waktu pegawai masih belum tepat waktu atau dengan kata lain adanya keterlambatan dalam memberikan pelayanan dimana ketika mengurus pelayanan kartu keluarga harus menunggu sedikit lebih lama dengan alasan berkas yang kurang seperti surat pengantar dari RT/RW. Secara keefektivan pegawai dalam bekerja belum dapat dikatakan masih ada beberapa hal yang belum efektif dari segi waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Secara kemandirian dalam pelaksanaan kinerja di kantor desa sendiri sistemnya adalah kerja tim, ada kalanya kerja mandiri sesuai bidang tupoksi masing-masing tetapi secara umum kerja secara tim. Tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai seperti komputer, printer, ruang tunggu, kendaraan, tempat parkir, dan lain-lain. Pengetahuan terhadap pekerjaan, keteguhan dan kehadiran pegawai pada kantor desa Oro Oro Ombo di nilai sudah cukup baik, hanya saja masih ada pegawai yang datang di luar jam kerja yang sudah di tentukan, hal ini berdampak pada efisiensi kinerja.

REFERENSI

- Elfianata, dan Setiawati. (2021). Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kantor Desa Biwan Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur. *Jurnal JAB*, 4 (2), hal. 2. <http://jurnal.stiabalong.ac.id/index.php/JAPB> 2723-0937. Tanggal 10 Oktober 2022.
- Fulthoni, dkk. 2009. *Memahami Diskriminasi* Jakarta: Indonesian Legal Resource Center (ILRC).
- Kompasiana.2020.https://www.kompasiana.com/hafizha_hzakia/62b151e438350076370da022/mengapa-pelayanan-publik-di-indonesia-masih-jauh-dari-kata-sempurna. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2022
- Mardiyasari, dan Supriyadi. (2015). *Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan*

- Publik di Kelurahan Bangunharjo Sewon Bantul. *Jurnal Citizenhip*, 4(2), hal. 181. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1156202>. Tanggal 7 Oktober 2022.
- Miles, B. Mathew, Huberman, A. dan Saldana J. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Source Book*. Third Edition. Arizona State University, America.
- Moleong, L. J. 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. <http://repository.uniska-bjm.ac.id/376/1/14120026.pdf>. Tanggal 3 Oktober 2022.
- Mufid, Radjikan, dan Santoso. (2022). Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik. *Seminar Nasional 2022 Transformasi Digital Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi*, 1(2), hal. 3. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/1044>. Tanggal 24 November 2022.
- Norhayati, Enggok, dan Herman. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu, hal. 3. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8462/>. Tanggal 7 Oktober 2022.
- Risky, Najmi. (2018). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Anjir Pasar Kab. Barito Kuala. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(6), hal. 3-4. <http://repository.uniska-bjm.ac.id/376/1/14120026.pdf>. Tanggal 3 Oktober 2022.
- Robbins, S. P. 2013. *Perilaku Organisasi, konsep, kontroversi, aplikasi*. Jakarta: prenhallindo. <http://repository.uniska-bjm.ac.id/376/1/14120026.pdf>. Tanggal 3 Oktober 2022.
- Setyobakti, dan Munarti (2018). Analisis Kinerja Perangkat Desa di Kabupaten Lumajang. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi (WIGA)*, 8(2), hal. 46-48. <https://ejournal.itbwigalumajang.ac.id/index.php/wiga/article/view/316>. Tanggal 24 November 2022.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif R&D Bandung*: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah.