

Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Florentina Liberata Seuk Nahak^{1*}, Annisa Purwatiningsih², Agustinus Ghunu³

¹²³Program Studi Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Abstract

This study aims to evaluate the performance of the apparatus in improving public services in Mulyoagung Village, Dau District, Malang Regency, and to identify factors that influence the quality of public services. The approach used in this study is a qualitative case study method. Data were collected through interviews, observations, and documentation with informants selected by purposive sampling, namely the Village Head, Village Secretary, and the community. Data analysis was carried out using an interactive analysis model that includes collection, condensation, presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the performance of the Mulyoagung Village apparatus in improving public services is excellent, with increased transparency, community participation, and utilisation of technology. However, the challenges faced are limited human resources and infrastructure that need to be improved. The main supporting factor is the commitment of the village government, while the main obstacles are a lack of training for village officials and low public awareness, which hinders active participation in the service process. This study provides a practical contribution to improving public services at the village level by increasing the capacity of the apparatus and community participation.

Keywords:

Apparatus Performance; Public Service; Community Participation

Article History

Received 11 April 2025

Accepted 19 Juni 2025

*Corresponding Author:

Florentina Liberata Seuk Nahak
florentinalibertanahak@gmail.com

Pendahuluan

Aparatur pemerintah harus menjadi saluran dan jembatan pengabdian dalam melaksanakan kepentingan umum dan penuh dedikasi dan loyalitas, bukan sebaliknya. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya aparatur pemerintah harus tanggap terhadap perubahan yang setiap saat terjadi di kalangan masyarakat, bangsa dan negara. Setiap aparatur perlu menyadari tujuan negara dan sadar akan masyarakat umum yang memerlukan pelayanan oleh para aparatur sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari sebagai aparatur pemerintah dan abdi masyarakat masih banyak Aparatur Sipil Negara yang belum melaksanakan tugas dinas dengan sebaik-baiknya terutama dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (Wulandari dan Waujang 2019:4).

Kinerja itu sendiri yakni penilaian yang dilakukan dengan sengaja guna mengetahui efek samping dari pekerjaan serta kinerja hierarkis. Dengan demikian, sangat bisa beralasan kalau pameran (SDM) memiliki arti penting selaku akibat dari pekerjaan (hasil) serta pelaksanaan pekerjaan baik dalam jumlah maupun kualitas yang diperoleh (SDM) kadang-kadang dalam melakukan kewajiban pekerjaannya sesuai dengan kewajiban yang dialokasikan ke mereka. Kinerja para aparatur pula bisa berdampak atas keberhasilan suatu organisasi. Kinerja yang dihasilkan oleh aparatur bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor sehingga kinerja aparatur tidak maksimal. Oleh sebab itu, suatu organisasi harus mampu melihat dari segi faktor yang mana yang berdampak atas kinerja aparatur mereka. Pelayanan publik dianggap hebat dengan asumsi kalau

mereka memenuhi beberapa standar premi publik, keyakinan yang sah, keseimbangan hak istimewa, keseimbangan kebebasan serta komitmen, mahir, partisipatif, perlakuan setara/tidak merugikan, keterus-terangan, tanggung jawab, sarana, serta kekhususan pengobatan guna pihak yang rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, akomodasi, serta moderasi. Jika semua aspek tersebut dipenuhi maka suatu pelayanan publik dapat dikatakan berhasil dalam memenuhi tugas serta berbagai tuntutan yang datang dari masyarakat. Asumsi tersebut akan timbul dari masyarakat maupun setiap stakeholder yang terlibat di dalam proses pelayanan publik. (Ekowati dan Akbar, 2022)

Widodo (dalam Pasolong 2008 : 175), mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang di harapkan. Pengukuran Kinerja Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Simamora (1997 : 241) pengukuran kinerja dapat dilihat dari segi kuantitas dan kualitas item atau produk yang dihasilkan, serta banyaknya kesalah atau tingkat kesukaran. Terdapat beberapa kriteria yang dapat dipergunakan untuk mengukur kinerja Locher & Tell dalam Keban (2004:97), mengatakan bahwa penilaian kinerja bertujuan untuk menentukan kompetensi, perbaikan kinerja, umpan balik, dokumentasi, promosi, pelatihan, mutasi, pemecatan, pemberhentian, penelitian kepegawaian dan perencanaan tenaga kerja.

Namun, Dalam kehidupan bernegara pelayanan publik merupakan unsur yang penting dalam aspek kehidupan yang sangat luas. Praktek penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang efisien, cepat, akuntabel, serta murah dan juga transparan. Kualitas pelayanan yang baik diperlukan dalam pelayanan masyarakat. Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan penilaian masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. (Timbu dkk, 2022)

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penting untuk memperhatikan standar etika dan norma yang baik dalam bentuk kode etik aparatur dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Karena dengan adanya etika administrasi yang berisi ajaran-ajaran moral yang baik maka dapat menciptakan aparatur yang memiliki kesetiaan dan ketaatan yang tinggi, semangat pengabdian, keteladanan, dan disiplin dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan. Oleh karena itu, etika administrasi bagi aparatur sangat berperan penting sebagai pedoman dalam penerapan moralitas pada rangkaian kegiatan pelayanan dalam organisasi (Situmeang, 2020). Menyadari pentingnya etika yang harus dimiliki oleh aparatur, maka pemerintah berusaha menyempurnakan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan etika aparatur yaitu dengan menetapkan dan mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 42 tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps Kode Etik (Arsyad, 2021)

Dalam Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dinyatakan pelayanan publik yakni aktivitas maupun lanjutan dari aktivitas dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan serta pedoman guna setiap penduduk serta penghuni barang dagangan, pelayanan, maupun potensi pelayanan peraturan yang diberikan oleh koordinator pelayanan publik. Sebagai penyelenggara negara dan pelayanan masyarakat. Dalam perkembangannya birokrasi dihadapkan kepada berbagai tantangan yang lebih banyak dipengaruhi oleh perubahan lingkungan yang cepat serta dipacu oleh pesatnya ilmu pengetahuan, teknologi, komunikasi serta informasi yang berimplikasi kepada orientasi dan kinerja birokrasi yang dituntut untuk lebih profesional dalam melaksanakan tugas dan fungsinya (Ekowati dan Akbar, 2021).

Berdasarkan observasi penulis, Desa Mulyoagung dengan karakteristik demografis dan geografisnya, memiliki kebutuhan layanan yang beragam. Masyarakat mengharapkan akses yang

mudah dan transparansi dalam setiap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, kinerja aparatur di desa ini perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana mereka dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan pelayanan publik. Adapun permasalahan yang ditemukan di Di Desa Mulyoagung, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang, seperti, Birokrasi yang Rumit dan Proses administratif yang panjang dan berbelit-belit dapat menghambat pelayanan publik dan membuat masyarakat merasa frustrasi dan tidak puas. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Mulyoagung, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik di desa tersebut.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini berfokus pada kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Mulyoagung, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dengan informan yang dipilih secara purposive sampling, meliputi Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Pelayanan, dan masyarakat setempat. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis data interaktif yang meliputi tahap pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data dilakukan dengan mempertimbangkan kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas untuk memastikan validitas dan objektivitas hasil penelitian. Lokasi penelitian dilakukan di Desa Mulyoagung, yang dipilih karena memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui profesionalisme aparatur desa dan pemberdayaan masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi serta dokumentasi dengan beberapa informan/narasumber dilapangan, maka dapat dijelaskan secara detail tentang jawaban dari narasumber sehingga dapat disajikan data sebagai berikut:

Kualitas kerja

Berdasarkan temuan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di Desa Mulyoagung, peneliti menganalisis menggunakan teori indikator pengukuran kinerja menurut Robbins (dalam Panjaitan, dkk. 2023:36) dan mengacu pada penelitian terdahulu untuk memberikan perbandingan tentang kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik. Dalam mengelola sumber daya manusia dalam hal ini tenaga kerja yang dilibatkan dalam kegiatannya harus dapat diukur. Menurut Robbins (dalam Panjaitan, dkk. 2023:36) mengemukakan indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut ini beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai Desa Mulyoagung yaitu: Kualitas Kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektifitas, dan Kemandirian.

Kualitas Kerja

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya. Kualitas pekerjaan ini berhubungan dengan mutu yang dihasilkan

oleh para pegawai dari suatu pekerjaan dalam organisasi, dimana kualitas pekerjaan ini mencerminkan tingkat kepuasan dalam penyelesaian pekerjaan dan kesesuaian pekerjaan yang diharapkan oleh organisasi. Selain itu, kualitas juga bisa diartikan dengan melihat bagaimana pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan yang diperintahkan sehingga pekerjaan yang dilakukan berdasarkan input yang ada akan mencapai target/sasaran kerja yang ditetapkan (Robbins dalam Anwar 2022).

Dalam Permenpan No. 15 tahun 2014 pengertian standar pelayanan publik adalah standar pelayanan yang merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sedangkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang prinsip-prinsip pelayanan publik menegaskan kembali bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Dalam poin (9) Kemampuan; aparatur pelayanan memiliki kemampuan dan keahlian dalam menyelesaikan pekerjaan secara efisien dan efektif (Ahmad 2018:132).

Di Desa Mulyoagung itu sendiri kualitas kerja yang diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai dapat dikatakan sudah cukup baik, karena pegawai sudah memahami tugas pokok dan fungsinya masing-masing, dan sudah aparatur sudah bekerja berdasarkan aturan dan perundang-undangan yang berlaku. Keterampilan dan kemampuan pegawai dalam melakukan kinerja pelayanan publik sudah mumpuni semua, karena ditunjang oleh pemahaman dan keterampilan dari masing-masing pegawai itu sendiri, dan selama ini pun pegawai belum menerima komplain dari masyarakat terkait kinerja aparatur dalam hal ini pelayanan publik. Untuk meningkatkan kapasitas kinerja, aparatur Desa Mulyoagung mengikuti pelatihan dan pembinaan, sehingga dalam hal ini, akan meningkatkan pemahaman dan keterampilan pegawai terhadap tugasnya dalam bekerja dan akan menghasilkan kinerja yang berkualitas.

Sedangkan menurut Mangkunegara Adiyadnya 2022:43 mengemukakan bahwa: "Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja pegawai adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya". Dalam hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Mulyoagung, bahwa terkait prestasi kinerja aparatur sudah optimal yang ditunjukkan melalui hasil kinerja pegawai yang sudah berkualitas.

Berkualitasnya hasil kinerja aparatur, ditunjang oleh sumber daya manusia dari pegawai itu sendiri melalui pelatihan dan pendidikan pegawai tersebut, sehingga dalam hal ini akan berpengaruh dalam pegawai memahami tugas dan tanggungjawab yang diembannya Pegawai yang berkinerja baik juga memiliki kesediaan untuk terus mengembangkan diri, mengasah pengetahuan dan keterampilan, serta mengelola waktu dengan efisien. Keseluruhan, kinerja yang baik melibatkan pencapaian hasil yang optimal, kemampuan adaptasi, etika kerja yang kuat, serta kemampuan untuk bekerja dalam tim dan berkembang secara pribadi (Nuraini 2023:20-21).

Dari teori di atas sejalan dalam hasil penelitian di Desa Mulyoagung itu sendiri, bahwa terkait pengetahuan dan keterampilan aparatur sudah cukup mumpuni. Untuk mencapai hasil kinerja yang maksimal, pegawai sudah memahami apa yang menjadi tugas pokok dan fungsinya, selain itu pegawai mengikuti pelatihan atau pembinaan untuk meningkatkan kapasitas kinerja. Pegawai memahami tugas pokok dan fungsinya masing-masing, bekerja semaksimal mungkin

dengan dukungan dari sumber daya yang tersedia, sehingga menghasilkan kualitas kinerja yang maksimal.

Dalam hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setyawati & Muhammad (2022). Dalam penelitian tersebut mengatakan bahwa, kualitas kinerja karyawan atau pegawai merupakan kualitas kerja yang mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, keterampilan dan kualitas sumber daya seorang karyawan. Sumber daya manusia yang berkualitas, kemungkinan besar akan mampu mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Sedangkan hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai kantor Desa Cinunuk dari segi kualitas pegawai kualitas bisa dibilang kurang maksimal, karena kurangnya sumber daya manusia dari pegawai itu sendiri, sehingga mempengaruhi terhadap kinerja pegawai menjadi kurang efektif dan efisien. Dari latar belakang pendidikan memang berbeda yang menjadikan beberapa tugas mengalami kendala. Namun meskipun adanya perbedaan tingkat pendidikan pada aparatur desa, tidak menjadikan lemahnya para aparatur desa dalam berinovasi. Keterampilan para aparatur desa menjadikan kualitas lebih di kantor Desa Cinunuk, karena para Aparatur Desa Cinunuk dalam menjalankan program kerja selalu menjalin kerjasama.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, dalam hal ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan di Desa Mulyoagung, namun hasil penelitian menunjukkan bahwa terkait kualitas kinerja yang dihasilkan pegawai sudah maksimal, karena aparatur desa Mulyoagung ditunjang oleh sumber daya manusia dari pegawai itu sendiri, aparatur di Desa Mulyoagung sudah memahami tugas pokok dan fungsinya masing-masing setiap aparatur desa, pegawai sudah bekerja berdasarkan aturan tugas pokok dan fungsinya masing-masing perangkat.

Sedangkan untuk hasil kinerja pegawai sudah berkualitas, karena dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dihasilkan pegawai. Untuk keterampilan dan kemampuan pegawai terhadap tugas pokok dan fungsinya sudah dapat dikatakan mumpuni, karena ditunjang oleh tingkat pendidikan dari pegawai itu sendiri dan sebagian besar pegawai mengikuti pelatihan dan pembinaan dalam meningkatkan kapasitas kinerja dari aparatur, sehingga dalam hal ini akan mempengaruhi pegawai menguasai pekerjaannya, salah satunya yaitu pegawai menguasai teknologi atau komputer untuk mempermudah kinerja aparatur dalam melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat di Desa Mulyoagung.

Kuantitas Kerja

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh pegawai sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. Misalnya pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan organisasi. Aspek Kuantitas adalah aspek yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara jumlah yang dihasilkan, diberikan, atau diselesaikan dalam suatu tugas pokok seorang pegawai dengan target yang telah disepakati dalam tugas pokok tersebut.

Kuantitas pekerjaan dapat diperoleh dari hasil pengukuran kerja atau penetapan tujuan partisipatif. Penetapan kuantitas kerja dapat dilakukan melalui pembahasan mencakup sasaran-sasaran pekerjaan, perannya dalam hubungan dengan pekerjaan-pekerjaan lain, persyaratan-persyaratan, organisasi dan kebutuhan pegawai. Dengan demikian kuantitas ini bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang pegawai. Dalam penelitian kuantitas pekerjaan ini, masing-

masing dinilai seberapa banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam tugas jabatan selama satu tahun (Robbins dalam Anwar 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di Desa Mulyoagung bahwa terkait kuantitas atau jumlah dan kesesuaian tugas pokok dan fungsinya, pegawai sudah sesuai mengerjakan pekerjaannya dalam pelayanan publik berdasarkan tugas dan fungsinya masing-masing. Sedangkan untuk jumlah hasil yang dikerjakan pegawai jika ditinjau dari jumlah pelayanan publik, maka tergantung dari pengajuan permohonan pelayanan dari masyarakat itu sendiri, akan tetapi karena memang kondisi wilayah desa Mulyoagung yang berada diantara kota, maka pengajuan pelayanan lebih banyak dibandingkan di antara desa-desa lainnya di Kecamatan Dau.

Menurut UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 ayat (7) mengatakan Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan publik merupakan suatu spesifik teknis tentang tolak ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Maka dengan adanya Standar Pelayanan akan terjaminnya kualitas dan kuantitas dari suatu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, sehingga diharapkan akan meratanya pelayanan yang terima oleh masyarakat dan menghindari kesenjangan (Rahmadana 2020:30-31). Dalam hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan di Desa Mulyoagung, yang dimana pegawai sudah mengatur tugasnya masing-masing perangkat. Sehingga menghasilkan pekerjaan yang sesuai yang telah ditentukan dan meningkatkan siklus jumlah pekerjaan yang dihasilkan pegawai. Kuantitas hasil kinerja pegawai dapat di ukur dari banyaknya jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan publik. Dengan adanya standar pelayanan publik, akan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas dan kuantitas yang telah direncanakan sebelumnya.

Terkait Kuantitas kinerja aparatur sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aminuddin, et al (2022). Kuantitas kerja pada dasarnya merujuk pada jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh aparatur pemerintah desa dalam sehari kerja. Hal ini bisa dilihat dari jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasil yang diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Jika jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pegawai semakin banyak, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Pegawai yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan menunjukkan tanggung jawab yang besar.

Dari hasil penelitian tersebut bahwa kuantitas kerja pemerintah di desa tersebut menunjukkan kategori baik. Dimana pemerintah desa selalu melaksanakan permintaan masyarakat terkait pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan segera. Sehingga ketika banyak masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan maka banyak pula pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh aparatur pemerintah desa dalam sehari kerja tanpa adanya penumpukan tugas.

Sedangkan di Desa Mulyoagung itu sendiri, dari hasil penelitian peneliti yang mengamati secara langsung terkait kuantitas hasil kinerja pegawai dan kesesuaian antara tugas pokok dan fungsinya, bahwa di desa Mulyoagung sudah sesuai mengerjakan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan aturan dan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan untuk jumlah hasil yang dikerjakan pegawai yang peneliti amati secara langsung, bahwa memang jika ditinjau dalam pelayanan publik di Desa Mulyoagung ini termasuk banyak, karena letak geografis desa yang berada di antara kota, jadi rata-rata masyarakat membutuhkan pelayanan publik, diantaranya pelayanan administrasi, baik administrasi kependudukan maupun administrasi izin usaha.

Ketepatan Waktu Pegawai

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. Kinerja karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut. Ketepatan waktu ini berhubungan dengan waktu penyelesaian tugas (pekerjaan) sesuai dengan waktu yang diberikan.

Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai memiliki standar waktu yang telah ditentukan. Visi dan Misi suatu organisasi akan tercapai apabila pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan., dalam hal ini diantaranya: ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan pekerjaan selesai pada saat dibutuhkan. Disiplin waktu dalam bekerja sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja, pegawai melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar. Kebiasaan menunda pekerjaan sangat berdampak buruk pada citra seorang pegawai, Karena ketika pegawai menunda pekerjaan maka waktu yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaan semakin sedikit. Karena waktu yang sedikit hingga menyebabkan terburu-buru menyelesaikan pekerjaan dan membuat hasil kerja pegawai menurun (Robbins dalam Anwar 2022).

Dengan adanya target dan deadline, pegawai tidak perlu banyak membuang waktu dalam mengerjakan suatu pekerjaan sehingga pekerjaan lebih efektif dan cepat selesai sehingga pegawai dapat dengan mudah menilai hasilnya. Hal ini dapat melatih pegawai agar senantiasa berpegang pada tanggung jawab, terutama di kemudian hari saat pegawai mengembangkan tanggung jawab yang lebih besar.

Berdasarkan hasil penelitian di Desa Mulyoagung bahwa terkait ketepatan waktu pegawai dalam bekerja atau dalam melakukan pelayanan publik, bisa dikatakan tepat waktu, karena memang pegawai bekerja sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Ketepatan waktu pegawai masuk dan keluar kantor pun sudah memakai teknologi absensi modern yaitu check-clock, yang dimana alat tersebut akan otomatis merekam kehadiran dalam pegawai melakukan absensi. Menurut hasil wawancara di atas, bahwa memang aparatur desa Mulyoagung mengutamakan ketepatan waktu dalam pelayanan publik, dan menurut kepala desa Mulyoagung beliau mengatakan bahwa kedepannya akan diupayakan pelayanan berbasis digital dan koordinasi didesa Mulyoagung menggunakan sistem menuju desa digital, sehingga akan mempermudah dan tepat waktu dalam pelayanan publik.

Zeithaml dalam Handriyansyah (2018:46), Berdasarkan konsep kualitas pelayanan publik yang berkualitas setiap usaha dalam membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat). Untuk menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, oleh karena itu terdapat beberapa kriteria, salah satunya adalah *Responsiveness* (daya tanggap). Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang berupa merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat serta merespon keluhan dari pelanggan. Sedangkan di Desa Mulyoagung itu sendiri, pegawai sudah tepat waktu dalam merespon atau menanggapi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. Ketepatan waktu merupakan hal yang diutamakan oleh aparatur, sehingga apapun kebutuhan masyarakat diselesaikan dengan tepat waktu.

Sedangkan dari hasil penelitian di Desa Mulyoagung bahwa aparaturnya sudah tepat waktu dalam bekerja, dalam hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang mengurus surat bahwa tidak lebih dari 10 menit surat tersebut sudah selesai dikerjakan oleh pegawai. Sedangkan untuk ketepatan waktu pegawai dalam masuk dan keluar kantor, sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, yang dimana pegawai masuk kantor jam 08:00 pagi sampai dengan jam 16:00 sore, dan absensinya sudah menggunakan check-clock, sehingga akan menuntut pegawai untuk ketepatan waktu dalam bekerja.

Efektivitas Kerja

Efektivitas di sini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam menggunakan sumber daya. Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan. Dalam penelitian ini efektivitas yang dimaksud adalah efektivitas penggunaan biaya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Maksudnya seberapa banyak biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk menyelesaikan pekerjaan (Robbins dalam Anwar 2022).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terkait efektivitas kinerja aparaturnya dalam penggunaan sumber daya di Desa Mulyoagung sudah terlaksana, yang dimana aparaturnya desa sudah merasa tercukupi dengan sumber daya atau sarana-prasarana yang ada, baik itu sumber daya manusia pegawai itu sendiri maupun sarana-prasarana kantor, seperti komputer untuk menunjang proses pelayanan publik. Dengan adanya sumber daya manusia pegawai yang mumpuni dan fasilitas yang memadai, pegawai dapat memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia secara maksimal, sehingga menghasilkan pekerjaan yang bermutu, sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya. Namun menurut pendapat kepala Desa Mulyoagung bahwa terkait sarana-prasarana perlu ditingkatkan lagi, beliau mengatakan bahwa setiap tahun kemajuan teknologi selalu berganti, jadi harus lebih canggih lagi, sehingga membutuhkan biaya atau anggaran untuk itu, beliau mengatakan bahwa desa tidak semuanya menunjang untuk sarana-prasarana, karena terkendala di anggaran atau biaya.

Menurut Zauhar dalam Ahmad (2018:2) merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu semua barang dan jasa (*public good and services*) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga Negara. Berdasarkan teori di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Desa Mulyoagung, yang dimana pegawai sudah dilengkapi sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sarana-prasarana. Untuk menghasilkan kinerja yang baik, tentunya pegawai harus memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia secara maksimal.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai dapat dipahami sebagai hasil kerja dari pegawai dalam organisasi sedangkan kinerja organisasi adalah keseluruhan hasil kerja yang dicapai oleh organisasi dalam satu periode tertentu. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya sebab tercapainya tujuan organisasi yang terlihat dalam kinerja organisasi tidak bisa lepas dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tersebut yang digerakkan dan dijalankan oleh individu atau pegawai yang adalah pelaku dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut (Adiyadnya 2022:43).

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas dalam hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan di desa Mulyoagung, bahwa efektivitas kerja aparaturnya atau pegawai di desa

Mulyoagung sudah memanfaatkan sumber daya yang tersedia, baik itu sumber daya manusia dari pegawai itu sendiri, maupun sarana-prasarana yang tersedia di kantor desa. Dalam hal ini terbukti bahwa aparatur desa sudah menguasai teknologi yang tersedia, sehingga akan mempermudah kinerja aparatur dalam melakukan proses pelayanan publik, dan sarana-prasarana yang tersedia cukup memadai, yang dimana setiap aparat desa sudah memiliki komputer atau fasilitas operator masing-masing aparat, dengan fasilitas dan pemahaman pegawai terhadap pekerjaannya, sehingga dapat menunjang efektivitas penggunaan sumber daya yang yang tersedia di Desa Mulyoagung secara efektif dan maksimal.

Kemandirian pegawai

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas. Kinerja karyawan itu meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja disegala aspek, efektifitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja. Artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas. Dalam hubungannya dengan kinerja karyawan, maka kemandirian dalam bekerja ternyata merupakan hal yang sangat penting. Kemandirian pasti terkait dengan kedewasaan atau tingkat kematangan seorang karyawan dalam bekerja (Robbins dalam Anwar 2022).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa, terkait kemandirian pegawai dalam bekerja di desa Mulyoagung setiap aparatur sudah bekerja sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing, jadi pegawai sudah memahami apa yang menjadi tugasnya, sehingga tidak perlu adanya pengawasan yang signifikan. Namun untuk pembinaan tentunya ada, baik itu dari kecamatan maupun kabupaten, sehingga setiap pegawai lebih memahami tugas pokok dan fungsinya masing-masing perangkat, dan selain itu juga lewat pembinaan dan pelatihan, setiap pegawai lebih meningkatkan pemahaman, kemampuan maupun keterampilannya dalam melakukan pekerjaannya dalam pelayanan publik. Dengan adanya pembinaan juga, pegawai akan di bina dan dilatih untuk bagaimana mengikuti perkembangan teknologi yang ada, sehingga pegawai menguasai teknologi yang tersedia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat di Desa Mulyoagung.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Aparatur adalah keseluruhan pejabat negara atau organ pemerintahan yang bertugas melaksanakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan tugas dan kewajiban sebagai tanggung jawab yang dibebankan oleh negara kepadanya. Aparatur Pemerintah merupakan perangkat/alat kelengkapan negara terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, kepegawaian yang mempunyai tanggungjawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari, aparatur juga sebagai pelaksana roda birokrasi (Ranto et al (2022).

Sedangkan untuk tugas dan fungsi aparatur pemerintah desa sudah diatur dalam Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa (SOTK) mulai dari pasal 6 sampai pasal, 10 disebutkan bahwa, kepala desa dan perangkat desa mempunyai tugas dan fungsi. Dari pengertian aparatur dengan tugas dan fungsi aparatur tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Desa Mulyoagung, yang dimana pegawai sudah melakukan tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam melakukan tanggungjawabnya sebagai aparatur pemerintahan, pegawai bekerja secara maksimal untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas.

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pegawai menurut Mangkunegara (dalam Adiyadnya 2022:44), adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Faktor kemampuan secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge+skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya, (*the righ man in the righ place, the righ man on the right job*). Faktor motivasi, motivasi berbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi, (tujuankerja).

Berdasarkan teori di atas, dalam hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Mulyoagung, yang dimana kemampuan dari aparatur itu sendiri merupakan faktor yang utama dalam meningkatkan kinerja dari aparatur tersebut. Dengan kemampuan atau IQ yang mumpuni dari aparatur tersebut, akan mudah dan terampil dalam mengerjakan apa yang menjadi tugas pokok dan fungsinya. Motivasi juga merupakan hal yang penting dalam mendukung dan meningkatkan kinerja pegawai, motivasi bisa berasal dari diri pegawai itu sendiri maupun dari pimpinan atau rekan kerja.

Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dalam Kinerja Aparatur

Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Mulyoagung, terdapat beberapa faktor yang mendukung dalam kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Mulyoagung, yaitu:

1. Sumber Daya Manusia Pegawai

Kemampuan aparat Desa Mulyoagung dalam penyelenggaraan pemerintahan memainkan peran yang sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan publik. Aparat desa yang terdiri dari kepala desa, perangkat desa, dan staff administrasi pelayanan publik desa, merupakan ujung tombak dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab dalam melayani masyarakat Desa Mulyoagung. Sumber daya manusia pegawai sangat penting untuk memastikan pengelolaan pemerintahan desa berjalan dengan baik. Sumber daya manusia pegawai yang berkualitas dan kompeten dapat membantu desa dalam merencanakan, mengelola, dan melaksanakan program-program pembangunan dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Mulyoagung.

2. Sarana-Prasarana

Fasilitas kerja yang memadai dapat mempengaruhi kinerja aparatur, fasilitas kerja yang baik seperti tempat kerja yang nyaman, peralatan kerja yang memadai dapat meningkatkan kinerja pegawai. Fasilitas yang memadai merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung kinerja aparatur desa, oleh karena itu di Desa Mulyoagung sudah tersedia beberapa fasilitas seperti komputer, laptop, mesin printer, alat check-clock, ruang pelayanan publik, ruang tunggu dan beberapa fasilitas lainnya. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa dari beberapa hal yang telah disebutkan di atas merupakan faktor-faktor yang mendukung kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Mulyoagung.

Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Desa Mulyoagung, maka yang menjadi faktor penghambat dalam kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik adalah

1. Kurangnya inovasi dalam bidang pelayanan publik.

Inovasi merupakan salah satu hal yang penting dalam menunjang peningkatan kinerja dalam meningkatkan pelayanan publik, oleh karena itu inovasi diperlukan dalam mengikuti perkembangan modern dan teknologi saat ini serta akan mempermudah keberlangsungan proses pelayanan publik terhadap masyarakat desa Mulyoagung.

Ketika masyarakat yang mengurus administrasi surat-menyurat dan membutuhkan tanda tangan kepala desa, namun kepala desa tidak berada di kantor desa tersebut, karena dengan alasan ada urusan diluar, seperti rapat pemerintahan dan lain-lain, sehingga pelayanan tersebut harus diundur atau penundaan dalam beberapa waktu tertentu, dalam hal ini akan menghambat efektivitas dan efesiensi pelayanan publik secara maksimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur di Desa Mulyoagung dalam meningkatkan pelayanan publik sudah efektif. Kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian pegawai telah sesuai dengan harapan. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi yang diperoleh melalui pelatihan, pemanfaatan sumber daya yang tersedia, serta pemahaman tugas pokok dan fungsi. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala seperti kurangnya inovasi dalam pelayanan publik, terutama terkait dengan administrasi yang memerlukan tanda tangan kepala desa. Namun secara keseluruhan, kinerja aparatur telah berjalan baik dan menunjang pelayanan publik yang efektif.

SARAN

Dari hasil penelitian, penulis memberikan saran-saran yang dibutuhkan berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian tentang kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Mulyoagung, sebagai berikut:

1. Perlu adanya inovasi yang berbasis digital dalam pelayanan administrasi surat-menyurat, sehingga dalam hal ini akan mempermudah pegawai dan masyarakat dalam keberlangsungan pelayanan publik.
2. Aparatur desa mulyoagung perlu adanya petugas pengganti kepala desa untuk menandatangani surat-menyurat atau urusan administrasi masyarakat selain menggunakan cap stempel, ketika kepala desa tidak berada ditempat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, U. D. L. 2022. Analisis kinerja pegawai pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pinran. Skripsi Universitas Hasanuddin. (https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/15381/2/E051171518_skripsi_30-03-2022%20bab%201-2.pdf, di akses tanggal 14 Januari 2025)
- Adiyadnya, I. 2022. *Berbagai Faktor Bagi Peningkatan Kinerja Pegawai*. Sulteng. CV. Faniks Muda Sejahtera.
- Ahmad. 2018. *Pelayanan Publik Teori Dan Praktik*. Bandung: CV. Manggu Makmur Tanjung Lestari.

- Aminuddin., Suriyani, B. B., Andriatno, I. 2022. Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. *Journal Publichuo*. 5 (4). 1011-1026.
- Ekowati, M., & Akbar, F. 2023. Kinerja Aparatur Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kantor UPT Samsat Binjai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. *JMB Media Birokrasi*. 5 (1) 59-78.
- Kogoya, T., Gosal, R., & Lambey, T. 2017. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Distrik Gilombadu Kabupaten Tolikara. *Eksekutif : Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*. 2 (2). 1-8.
- Maryadi, K. Y., Firman, A., & Hidayat, M. 2021. Pengaruh Pendidikan, Disiplin, dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Papua Barat. *Journal Of Management And Business Accouting (J MBA)*. 1 (1). 1-9.
- Maulidiah, S. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV indra Prahasta.
- Mustafid, H. 2017. Peningkatan kinerja aparatur sipil negara melalui budaya organisasi. *Tarbawi*. 3 (1). 1 -14.
- Nor, M. 2015. KINERJA APARATUR DESA Dalam Pelaksanaan Administrasi Desa Dan Pelayanan Masyarakat Di Kampung Long Iram Seberang Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. *e-Journal Pemerintahan Integratif*. 3 (1). 1-12.
- Nuraini, Betti. 2023. *Strategi Meningkatkan Kinerja Pegawai: Pendekatan Terpadu Kompetensi, Motivasi, Dan Budaya Organisasi*. Kotawaringin Timur. PT. Asadel Liamsindo Teknologi.
- Sanger, R. C. 2013. *Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Suatu Studi Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Langowan Timur)*. Skripsi Universitas Sam Ratulangi.
(<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/1509/1204>).
diakses tanggal 30 Oktober 2024)
- Wahyudi, A. 2022. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (<https://doi.org/10.36563/publiciana.v15i01.529>,
diakses tanggal 17 November 2024)
- Waunjang, Y. J., & Wulandari, R. M. C. 2019. *Strategi Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara*. Skripsi Universitas Tribhuwana Tungadewi (<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/2020/1470>,
diakses tanggal 16 November 2024)