

## ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA JATISARI

**Muhammad Zakariya, Agus Prianto**  
Administrasi Publik, Universitas Yudharta Pasuruan  
[zararaya8@gmail.com](mailto:zararaya8@gmail.com) .  
Corresponding Author: [prianto211183@gmail.com](mailto:prianto211183@gmail.com)

### Abstrak

Kinerja adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, prestasi kemampuan kerja yang dilakukan oleh pegawai. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kinerja pegawai desa Jatisari dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber yang digunakan merupakan data primer dan sekunder, teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja perangkat Desa jatisari secara umum cukup baik. Hal ini terlihat dari perangkat desa yang selalu berusaha semaksimal mungkin untuk menghasilkan pekerjaan yang baik, sehingga dapat sesuai tujuan organisasi. Faktor penghambat kinerja masih kurangnya pengetahuan yang masyarakat dapatkan dalam mengurus berbagai kepentingan yang dibutuhkan.

**Kata kunci: Kinerja; Perangkat Desa; Masyarakat**

### Abstract

*Performance is something achieved by employees, a work achievement that reflects the employees' work capabilities. The purpose of this research is to understand the performance of the Jatisari village employees in providing public services to the community. The method in this research is a qualitative descriptive method, with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The informants in this study number 7 individuals. The data sources are both primary and secondary. The data analysis techniques involve data reduction, data presentation, data verification, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the performance of the Jatisari village apparatus is generally quite good. This is evident from the village apparatus that always strives to the best of its ability to produce quality work, so that it aligns with the organization's goals. The inhibiting factor for performance is still the lack of knowledge that the community has in managing various interests that are needed.*

**Keywords: Performance; Community; Village Officials**

### Article History

Received: September 2024  
Reviewed: September 2024  
Published: September 2024

Plagiarism Checker No 223  
DOI : Prefix DOI :  
10.8734/Musytari.v1i2.365

**Copyright : Author**

**Publish by : Musytari**



This work is licensed  
under a [Creative  
Commons Attribution-  
NonCommercial 4.0  
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

### Pendahuluan

Indonesia merupakan negara demokratis dengan sistem pemerintahan presidensial yang dimana presiden menjadi kepala negara berdasarkan hasil pemilu, indonesia memiliki sistem pemerintahan desentralisasi yakni dengan adanya sistem otonomi daerah yang bertujuan untuk memberikan hak dan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan

mengurus sendiri urusan pemerintah dan masyarakat daerah setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Otonomi daerah dapat mewujudkan pelaksanaan pembangunan dan pelayanan terhadap masyarakat, selain itu daerah dapat menentukan sistem pelayanannya sesuai dengan kultur yang ada dalam setiap daerah. Berbicara tentang sistem pelayanan daerah, desa menjadi tonggak utama dalam menentukan berhasil tidaknya suatu sistem pemerintahan di daerah sehingga juga dapat berdampak terhadap hadirnya negara kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan, karena pemerintahan desa yang sangat dekat dengan keberagaman kondisi riil di masyarakat. Maka, sistem pelayanan di tingkat desa harus sangat diperhatikan secara detail sehingga perangkat desa dapat memberikan pelayanan secara optimal terhadap masyarakat. Pemerintah desa merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang berada dibawah pemerintahan kabupaten (Hilarius Wandan & Mariana Iarmasa, 2020). Pemerintah desa merupakan perwujudan dari terselenggaranya desentralisasi, pelayanan pemerintah desa sangat di perlukan karenanya dibutuh perangkat desa yang memiliki kredibilitas dalam melakukan kinerja pelayanan secara demokratis, responsiv dan adaptif dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab, administrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik (Kristhiana. A & Laratmase, 2020).

Undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa perangkat desa sebagai birokrasi di suatu desa memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat mencakup pelayanan publik dan tugas perangkat desa sebagai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan (Kristhiana. A & Laratmase, 2020) pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Tugas yang utama dari seorang aparatur di jelaskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat dalam pelaksanaan dasar-dasar fundamental negara. Pemerintah desa merupakan bagian integral dari pemerintahan nasional, fungsi pokok pemerintah desa menurut Sawe dalam (Amtai Alaslan, 2016) yaitu pelayanan kepada masyarakat, fungsi operasional atau manajemen pembangun dan fungsi registrasi. Fungsi pokok tersebut tidak akan terlaksana dengan optimal ditinjau dari kinerja aparat pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk memebrikan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik adalah pemebrian pelayanan terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan-kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang diterapkan, kinerja aparat desa secara prima (efisien, efektif, akurat dan berkualitas) sangat diperluka dalam lembaga pemerintahan di tingkat desa (Andreas Jidon Watkaat, 2020)

Desa Jatisari merupakan desa terdalam berada di kawasan dataran tinggi kecamatan Purwodadi kabupaten Pasuruan dengan jumlah penduduk 6351 jiwa. Desa Jatisari memiliki sistem pemerintahan desa dengan visi "Membangun masyarakat yang cerdas, berkualitas dan sejahtera menuju kemakmuran masyarakat yang adil dan merata serta aman sentosa". Dengan begitu visi setiap desa merupakan perwujudan desentralisasi yang memberikan kesempatan desa mengelola desa secara mandiri namun bertanggung jawab kepada negara. Pelayanan pemerintahan desa Jatisari memiliki peran besar dalam perwujudan hadirnya suatu negara dalam melayani masyarakat. Perangkat desa merupakan pelaksana pembangunan dan pemerintahan, sehingga peranan perangkat desa sangat penting perlu adanya peningkatan dalam pelaksanaan tugas-tugasnya dengan etos kerja yang efisien, dan pelaksanaan pelayanan birokrasi yang inovatif dan dinamis (F.Winarni, 2007). Pemerintah desa merupakan bagian organisasi terkecil dalam suatu negara yang berfokus melayani pembuatan KTP, KK, Pengantar akte kelahiran, pengantar surat nikah. Namun, kenyataannya kondisi riil yang terjadi di desa Jatisari pelayanan birokrasi masih cenderung lama (kurang efiisen), berbelit dan tidak ada kepastian waktu. Seharusnya, sesuai dengan keputusan menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat. nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan pelayanan Publik dengan sepuluh prinsip pelayanan publik yakni kesederhanaan (tidak berbelit-belit), kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana,

kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan. Kinerja pemerintah desa perlu di tingkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik, karena kualitas pelayanan publik pemerintah desa dapat menentukan hadirnya negara dalam melayani dan memenuhi kebutuhan birokrasi masyarakat (Fansiska Ropi et al., 2021).

Penyelenggaraan pemerintah desa yang baik dan ideal akan sangat berpengaruh dalam keberlangsungan desa bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa (Jihan Sabrina et al., 2020), sejalan dengan visi desa Jatisari untuk kemakmuran masyarakat yang adil dan merata serta aman sentosa. Menilik dari pembahasan tersebut dapat diartikan pelayanan yang dilakukan pemerintah desa Jatisari perlu adanya teori kinerja menurut Robbins (Effendi, 2018) pengukuran kinerja dapat dilihat dari 5 indikator kinerja berupa kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, Efektivitas, dan Kemandirian yang untuk mengukur kinerja pemerintah desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dengan optimal.

## Tinjauan Pustaka

### Konsep Kinerja

Organisasi yang baik adalah organisasi yang berhasil mencapai visi, misi, dan tujuannya. Keberhasilan organisasi tentu didukung oleh suatu kinerja yang maksimal oleh individu-individu di dalamnya. Banyak ahli mendefinisikan apa itu kinerja. Menurut Stephen Robbins, bahwa kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Aditama & Widowati, 2017).

Kinerja merupakan salah satu tolak ukur untuk mengetahui kualitas kerja dari para pegawai, serta landasan untuk mengetahui tentang performance dari karyawan tersebut. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang dilaksanakan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Menurut (Robbins, 2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Iriyanti et al., 2022).

Menurut Mangkunegara (2012) disebutkan bahwa kinerja atau prestasi adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab (Septi Hikmatun & Nirwana Nirwana, 2022).

Menurut Prawirosentoro (2009:2) mengatakan bahwa *performace* adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Untuk mengetahui hasil kerja yang dicapai dan yang telah di kerjakan oleh setiap pegawai negeri sipil dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya (Effendi, 2018).

### Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari karyawan, ada beberapa factor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Handoko (2001:193) faktor yang berpengaruh kinerja (Surya Akbar, 2018), yaitu:

1. Motivasi Merupakan faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan- kebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam kerjanya.
2. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di

lingkungan kerjanya.

3. Tingkat stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang. Tingkat stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan mereka.
4. Kondisi pekerjaan yang dimaksud dapat mempengaruhi kinerja disini adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyaluran dalam ruang kerja.
5. Sistem kompensasi merupakan tingkat balas jasa yang diterima oleh karyawan atas apa yang telah dilakukannya untuk perusahaan. Jadi, pemberian kompensasi harus benar agar karyawan lebih semangat untuk bekerja.
6. Desain pekerjaan Desain pekerjaan merupakan fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

## Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah mekanisme yang menyelaraskan tujuan dan perilaku individu karyawan/pegawai pada tujuan organisasi untuk membantu karyawan/pegawai dalam memahami dan menerima norma organisasi (Lin & Kellough, 2019). Dalam organisasi sektor publik, alat untuk menilai kinerja karyawan/pegawainya ada beragam, disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan masing-masing organisasi. Sehingga pada artikel ini akan dibahas secara singkat alat-alat penilaian kinerja yang digunakan oleh beberapa organisasi sektor publik baik di Indonesia maupun luar negeri (Tripambudi, 2022).

Menurut Robbins (2016) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah: Kualitas Kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektifitas, Kemandirian (Surya Akbar, 2018).

### 1. 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.

### 2. 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 karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.

### 3. Ketepatan Waktu Kerja

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.

### 4. Efektifitas Kerja

Efektifitas disini 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.

## 5. Kemandirian Kerja

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.

## Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut semua aspek dalam kehidupan. Saat ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan aspirasinya bagi pelayanan publik. Upaya pemerintah dalam mensejahterakan rakyatnya melalui pelayanan masih menjadi titik fokus pembenahan yang sangat diperhatikan oleh publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal dapat dilakukan melalui upaya struktur perumusan kebijakan publik yang memungkinkan terealisasinya standar pelayanan publik (Kushartiningsih & Riharjo, 2021).

## Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan Jenis penelitian deskriptif, penelitian dilakukan pada Kantor Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Studi Kepustakaan, Observasi, Wawancara, Dokumentasi dan laporan penelitian yang relevan dijadikan acuan dalam penelitian ini.

Data primer, data yang diperoleh secara langsung dari sumber pihak pertama, penelitian ini mengarah pada informan dan keterangan mengenai kinerja pegawai Kantor Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi yang menjadi informan dalam penelitian ini. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung untuk mendukung penelitian, pada penelitian ini melalui dokumen atau catatan yang ada, serta tulisan karya ilmiah dari berbagai media, literatur, arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan penelitian yang senantiasa berkaitan dengan masalah.

Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data primer dari informan penelitian, teknik wawancara ini dibuat dengan mempersiapkan terlebih dahulu panduan wawancara yang berisi pokok-pokok pertanyaan terbuka yang diajukan kepada informan penelitian, yang kemudian mendapatkan jawaban-jawaban yang relevan dan mendukung atas permasalahan yang ada, dari jawaban tersebut dilaksanakan pencatatan sederhana yang kemudian diolah dan dianalisa.

Analisis data dalam penelitian ini adalah Reduksi data, Penyajian data, dan Pengambilan keputusan atau verifikasi; Data yang diperoleh akan dipilih dan disederhanakan untuk mengambil data yang pokok, kemudian kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan/pengambilan tindakan, dalam verifikasi meninjau ulang catatan dengan maksud data yang di peroleh valid atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

## Hasil dan Pembahasan

Kinerja merupakan produk akhir dari kerja seseorang atau kelompok sesuai kapasitasnya untuk menyelesaikan suatu tugas yang telah dijadwalkan. Kepala desa dan pegawainya menjalankan fungsi pemerintahan desa sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan tingkat desa. Diharapkan mereka dapat menjalankan tugasnya secara efektif guna menumbuhkan kesejahteraan dan pertumbuhan masyarakat yang positif. Kinerja pegawai pada kantor Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi dilihat dari 5 (Lima) indikator kinerja menurut Robbins, yakni Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu Kerja, Efektifitas Kerja, Kemandirian Kerja.

## **Kualitas**

Kualitas mengacu pada penilaian karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang diselesaikan dan sejauh mana tugas dilaksanakan sesuai dengan keterampilan dan kemampuan terbaik mereka. Masyarakat atau pengguna layanan menjadi sumber informasi utama mengenai kualitas layanan. Kinerja layanan biasanya dijelaskan oleh kualitas layanan.

Dari hasil wawancara mengenai teori kinerja menurut Robbins, kualitas dapat dihubungkan dengan pernyataan dari kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi yang ada di Desa Jatisari. Sumber daya manusia mampu mengembangkan kinerjanya yang berkualitas dengan pekerjaan yang dilaksanakannya. Kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh personel layanan menunjukkan lingkungan di mana bagian-bagian tertentu dari proses layanan bersifat transparan dan sederhana untuk dipelajari oleh mereka yang bertanggung jawab melaksanakannya. Karena kualitas pelayanan adalah sejauh mana terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dimiliki. Literatur ilmiah telah memberikan penekanan besar pada hubungan antara kepuasan pengasuh dan kualitas layanan. Anda harus mewaspadaikan setiap fasilitas yang ada di desa Jatisari sebagai penyedia layanan. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Jatisari akan memberikan kenyamanan bagi yang merawatnya. Fasilitas yang terpelihara dengan baik akan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Kinerja pegawai pelayanan sudah mampu mengoperasikan alat teknologi di desa dan sebagian pegawai sudah mampu mengenter data. Sumber Daya Manusia di Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan sudah menunjukkan kualitas kerja yang baik karena sudah mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Pegawai pelayanan Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan bertugas tidak sekedar mengetik atau mengerjakan tugas ringan saja, tetapi bisa mengentri aplikasi yang sudah dipegang oleh masing-masing pegawai pelayanan di Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan.

Masyarakat menyatakan kepuasannya atas kerja yang dilakukan aparat desa Jatisari, antara lain terwujudnya pembuatan surat pengantar dokumen seperti akta kematian, kartu keluarga KK, dan kartu tanda penduduk KTP. Informan menyatakan bahwa petugas layanan desa Jatisari telah menjalankan tugasnya dengan kompeten dan sesuai dengan standar masyarakat. Menawarkan layanan berkualitas tinggi bisa sangat menguntungkan, terutama bila kepuasan masyarakat digunakan.

Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan pada masyarakat masih kurang didukung oleh wawasan dan pengetahuan yang memadai. Hal ini ditunjukkan masih adanya perangkat desa yang kurang memiliki pengetahuan mengenai mekanisme pembuatan dokumen berbasis teknologi yaitu komputer, selain itu banyaknya tugas yang harus dikerjakan oleh para perangkat desa membuat konsentrasi menurun dan tidak bisa bekerja secara optimal.

## **Kuantitas**

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan, diukur dalam istilah seperti jumlah unit atau siklus aktivitas yang diselesaikan. Evaluasi kinerja yang dihasilkan akan semakin baik jika semakin banyak pekerjaan yang dilakukan karyawan. Kuantitas dapat menunjukkan

produktivitas dan efisiensi sehingga menjadi faktor penting dalam kinerja.

Dari hasil wawancara mengenai teori kinerja menurut Robbins, klaim mengenai prestasi kerja pegawai Desa Jatisari dapat dikaitkan dengan kuantitas. Pekerja di desa Jatisari mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan dalam jumlah yang cukup. Jumlah unit kerja yang disepakati untuk dapat dilaksanakan oleh karyawan disebut kuantitas kinerja. Produktivitas karyawan berkorelasi langsung dengan kualitas evaluasi kinerja akhir. Faktor yang mempengaruhi kuantitas kerja meliputi keterampilan kerja, peralatan yang digunakan, proses kerja, pengaturan waktu. Pengukuran kinerja menjadi bagian penting dari manajemen produksi dan perencanaan sumber daya manusia untuk memastikan bahwa pekerjaan dapat terselesaikan dengan efisien. Dilihat dari kuantitas kerja yang ada di Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan sudah melakukan tugasnya dengan baik. Dalam sehari pegawai pelayanan administrasi kependudukan bisa mencapai 10 konsumen yang datang untuk mengurus surat sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut informan bahwa pengurusan surat sesuai dengan event yang ada di desa Jatisari. Begitu dengan jumlah dokumen berpengaruh dalam kinerja pegawai pelayanan. Pengaruhnya adalah jika pegawai desa Jatisari dapat menghasilkan jumlah dokumen yang cukup tinggi dengan efisien, hal ini dapat meningkatkan operasional proses yang baik dalam mengoptimalkan waktu dan sumber daya. Dengan jumlah dokumen yang dihasilkan lumayan banyak, pegawai desa Jatisari tidak semua mampu mengoperasikan komputer. Tetapi, dengan kerjasama akan menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab.

Kinerja pegawai desa Jatisari tidak hanya sekedar dalam pengetikan saja, tetapi dalam mengentri data, pemegang aplikasi dan lain-lain. Keahlian pegawai dalam pengguna komputer dapat memberikan sejumlah manfaat, termasuk peningkatan efisien dalam penanganan administrasi desa, pengelolaan data kependudukan, dan komunikasi internal maupun eksternal. Kemampuan dalam mengoperasikan komputer, pegawai yang ada di Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan dapat lebih mudah untuk melakukan pelayanan administrasi, mengakses informasi, berkomunikasi dengan cara efektif, mengelola anggaran.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa kuantitas perangkat desa masih rendah karena ketepatan pelaksanaan pelayanan publik masih tertunda dan membutuhkan waktu yang lama. Masalah tersebut karena kerja perangkat yang memang lambat dan kurang cekatan serta karena ada perangkat yang tidak dapat mengoperasikan komputer, sehingga harus dilakukan secara manual dan ada yang menyuruh orang lain untuk melakukan pekerjaannya seperti untuk mengetik, dan sebagainya. Prosedur kerja yang dianggap terlalu bertele-tele dan pelimpahan tanggung jawab yang diberikan pada orang lain juga mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kinerja yang mengarah pada kuantitas kinerja perangkat desa.

## **Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu adalah segi memaksimalkan waktu untuk kegiatan lain dan berkoordinasi dengan hasil keluaran sebagai derajat penyelesaian pekerjaan pada awal waktu yang ditentukan. Karyawan yang tepat waktu dapat menunjukkan prestasi yang tulus dan memiliki kehidupan yang menyenangkan. Jika digunakan dengan benar, disiplin karyawan pada akhirnya akan konsisten dan bermanfaat bagi angkatan kerja.

Ketepatan waktu pada kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan dalam penyelesaian tugasnya tepat waktu sesuai dengan yang diinginkan masyarakat. Jika tidak ada terkendala, maka pengurusan dokumen akan cepat selesai. Kemampuan kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan mampu berkomunikasi dengan cepat dan jelas untuk memastikan bahwa konsumen menerima informasi tanpa adanya kendala.

Pegawai di desa Jatisari selalu memanfaatkan teknologi seperti sistem otomatis atau

perangkat lunak manajemen waktu, agar pegawai dalam menyediakan layanan dengan tepat waktu. Pengaruh pegawai pelayanan dalam ketepatan waktu dapat membangun kepercayaan masyarakat yang mengurus. Membentuk loyalitas konsumen akan merasa dihargai dan diberikan pelayanan yang baik dalam ketepatan waktu yang berhubungan dengan disiplin. Segala kegiatan yang membutuhkan waktu dapat menjadi ukuran bagi pegawai pemberi layanan dalam melakukan pekerjaan sebagai proses pelayanan administrasi kependudukan.

Kemampuan pegawai dalam penyediaan pelayanan di Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan bisa terselesaikan dengan tepat waktu. Akan tetapi, terkadang yang menjadi penghambat adalah sistem yang mengalami gangguan, dan belum terselesaikan karena surat masih tidak dapat diproses. Begitupun sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur), selama pembuatan surat melalui online dan jika sistem tidak bermasalah surat-surat yang dikerjakan akan cepat selesai. Ketika konsumen yang mengurus di pelayanan dengan jumlah yang banyak maka proses penyelesaian akan sedikit lama karena bergantian dengan masyarakat yang mengurus.

Penghambat dari pegawai pelayanan dalam melayani konsumen sangat singkat karena sistem yang tidak bisa berjalan dengan lancar. Proses ini melalui online, terkadang konsumen yang sudah dilayani tidak bisa memahami prosedur melalui E-mail, karena konsumen tersebut juga tidak mau berbelit-belit agar cepat terselesaikan. Dilihat dari jumlah pegawai pelayanan terlalu sedikit (2orang). Misalnya ada salah satu pegawai izin atau cuti, ruang pelayanan tidak ada yang menjaga di pelayanan. Sedangkan pegawai.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Desa Jatisari diketahui bahwa dalam memberikan pelayanannya perangkat desa masih kurang optimal, terlihat bahwa adanya penundaan pekerjaan yang dilakukan oleh perangkat desa seperti mengumpulkan beberapa pekerjaan terlebih dahulu untuk dikerjakan diwaktu tertentu, jadi perangkat desa tidak langsung menyelesaikan setiap pekerjaan yang datang sehingga terjadilah penumpukan pekerjaan dan pekerjaan tidak selesai tepat waktu.

## **Efektifitas**

Efektivitas adalah sejauh mana sumber daya organisasi seperti dana, waktu, energi, dan bahan mentah digunakan secara maksimal untuk meningkatkan keluaran setiap unit sumber daya. Setiap perangkat desa perlu memiliki sumber daya manusia yang efektif jika ingin memenuhi target kinerja pegawai dalam pelayanan.

Dari hasil wawancara mengenai teori kinerja menurut Robbins, efektivitas ada kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan bahwa efektivitas sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu perusahaan atau organisasi. Efektivitas pegawai dapat ditingkatkan melalui pengelolaan waktu yang baik, pengembangan keterampilan, komunikasi yang jelas, serta memberikan dukungan dan insentif yang memberikan dukungan. Kinerja pegawai sudah melayani dengan senang hati, senyum, sapa, sopan santun. Pegawai pelayanan akan memberikan kepercayaan kepada konsumen dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Faktor yang menunjukkan pentingnya efektivitas kinerja pegawai adalah 1. Produktivitas yang efektif, mampu menyelesaikan tugas dengan efisien, memberikan kontribusi maksimal. 2. Kualitas kerja pegawai berhubungan erat dengan kualitas pekerjaan yang dihasilkan, 3. Inovasi pegawai yang efektif dapat memberikan ide-ide inovatif dan kontribusi untuk membantu agar pekerjaan tetap relevan dan kompetitif. 4. Pencapaian tujuan organisasi pegawai mendukung pencapaian tujuan organisasi dengan bekerja secara fokus pada misi dan visi. 5. Kepuasan pelanggan yang efektif dalam memberikan pelayanan atau produk akan berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Jadi efektivitas pegawai dalam melakukan pekerjaannya sangat penting untuk keseluruhan kinerja pegawai yang ada di desa Jatisari sudah efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dengan adanya alat teknologi kinerja pegawai menjadi semakin mudah untuk mengurus dokumen kependudukan.

Efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa



Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan menjadi efisiensi dalam pelayanan. Kinerja pegawai dalam penggunaan alat teknologi dapat meningkatkan pelatihan yang tepat, penyediaan sumber daya yang memadai, dan pengembangan kebijakan yang mendukung penggunaan teknologi. Selain itu, menciptakan budaya kerja yang mendorong penerapan teknologi dapat berkontribusi pada peningkatan efektivitas pegawai. Dari penelitian ini banyak yang menilai kecepatan dan ketepatan sudah sesuai keinginan. Kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan belum sepenuhnya optimal.

Tugas pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya mengatur, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pegawai desa harus fokus pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat untuk mendorong pegawai merespon lingkungan dengan memberikan pelayanan yang baik. Dalam menjalankan kinerjanya maupun melaksanakan tugas dan tanggung jawab, ada beberapa faktor yang menjadikan penghambat pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah sebagai berikut :

## 1. Faktor Internal

Pegawai yang tidak semua paham terkait proses pelayanan administrasi kependudukan, padahal itu jenjang pendidikan yang berpengaruh besar terhadap kemampuan pegawai. Karena sebagian dari pegawai di Desa Jatisari hanya 10 orang yang lancar dalam mengoperasikan komputer. Masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam waktu, seperti keluar jam kantor tidak pada waktunya. Karena hal tersebut menyangkut dengan efektivitas individu masing-masing pegawai. Pengurusan dokumen yang terganggu karena server down dan masyarakat yang mengurus di pelayanan harus menunggu lama.

## 2. Faktor Eksternal

Masyarakat yang mengurus di pelayanan sering kali belum melengkapi berkas yang dibutuhkan, hal tersebut terkadang masyarakat yang mengurus hanya membawa surat pengantar tanpa membawa syarat pengurusan. Hal ini mengakibatkan pegawai pelayanan menunggu konsumen yang mengambil berkas terlebih dahulu. Terkadang ada konsumen yang tidak sabar dalam melakukan pengurusan dan menginginkan datanya segera diinput agar surat yang diinginkan cepat selesai. Hal ini membuat pegawai pelayanan menjadi tergesa-gesa dalam pengerjaan pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Desa Jatisari diketahui bahwa masih terdapat beberapa sarana yang rusak dan tidak dapat digunakan, selain itu perlunya peningkatan kemampuan dari para perangkat desa agar dapat memanfaatkan setiap sarana dan prasarana yang ada untuk bekerja agar lebih efektif dan efisien. Terdapat faktor lain yang membuat pemanfaatannya belum optimal yaitu karena terdapat perangkat desa yang sudah tua dan tidak dapat mengoperasikan komputer, sedangkan pekerjaan di kantor desa hampir semuanya bergantung pada teknologi komputer misalnya pengetikan.

## Kemandirian

Kemandirian adalah sejauh mana seorang karyawan mampu melakukan tugas pekerjaannya. Memiliki kemandirian adalah salah satu kualitas terpenting yang dimiliki setiap karyawan dalam melayani masyarakat. Sejauh mana seorang karyawan mandiri dan mandiri dalam pekerjaannya dikenal sebagai kemandirian karyawan.

Dari hasil wawancara mengenai teori kinerja menurut Robbins, ketepatan waktu ada kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan bahwa sudah bertanggung jawab atas pekerjaannya. Kemandirian pegawai dalam melaksanakan tugas dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas yang dimiliki pegawai. Hal tersebut dapat dilihat dari kualitas individu. Semangat dalam bekerja ditunjukkan dalam menjalankan tugasnya tanpa melibatkan paksaan dari orang lain.

Kualitas individu pegawai yang mampu memberikan motivasi bagi dirinya sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa dengan campur tangan pihak lain. Pegawai desa Jatisari sangat bersemangat dalam bekerja, serta mempunyai pelayanan kerja yang baik. Tetapi, yang terkait dengan pelayanan kemandirian pegawai harus bisa memposisikan diri dalam pekerjaannya. Tidak disiplinnya waktu dalam pekerjaan, meninggalkan kantor tidak pada saat jam kerja. Hal ini akan memengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan. Karena memperhatikan kebutuhan karyawan tersebut merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai desa Jatisari secara signifikan. Apabila seorang pegawai dapat berpikir mandiri dan bertindak sendiri, maka ia dianggap mandiri. Orang yang mandiri berusaha untuk menemukan solusi terhadap masalah yang muncul dan tidak bergantung pada orang lain.

Dalam memberikan pelayanan di Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan, petugas pelayanan mampu mengetahui apa yang diinginkan masyarakat penanggung jawabnya. Begitu pula dengan pegawai pelayanan administrasi kependudukan yang mempunyai kemampuan memecahkan masalah yang baik serta mempunyai sikap yang positif, sopan dan suka menolong ketika melayani konsumen. Kinerja pegawai di Desa Jatisari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan merupakan kapasitas individu untuk mengerjakan tugas. Berkemampuan dengan baik menyatuh dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat khusus pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa perangkat desa menjalin komunikasi secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung melalui tatap muka langsung ketika masyarakat mendatangi kantor kepala desa, ataupun perangkat desa turun langsung ke lapangan dengan memberi pengumuman dalam berbagai acara yang melibatkan banyak masyarakat dan secara tidak langsung melalui grup whatsapp, surat edaran, dan media informasi lainnya tetapi informasi yang diberikan masih sebatas informasi umum tidak berkaitan tentang kebutuhan persyaratan administratif.

## Simpulan

Kinerja perangkat Desa Jatisari dalam penyelenggaraan pemerintahan desa hal tersebut dapat kita lihat dari layanan yang diberikan oleh perangkat desa ke masyarakat mengalami kemajuan yang baik dalam segi melayani masyarakat maupun membuat kebijakan strategis untuk masyarakat Desanya. Kecakapan dalam melakukan pekerjaannya serta mereka selalu memperbaiki kinerjanya sehingga dapat membantu individu atau organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mencapai pemerintahan yang baik.

## Daftar Pustaka

### Ref. Berupa Buku:

[1] Kadji, Y. (2016). *Metode Penelitian Ilmu Administrasi* (A. H. Susanto (ed.); 1st ed.). CV BUDI UTAMA.

### Ref. berupa Artikel Jurnal:

[1] Aditama, P. bintang, & Widowati, N. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora. *Journal of Public and Management Review*, 6(2), 1–12.

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/15994>

[2] Amtai Alasan. (2016). KEMAMPUAN PEMERINTAH DESA DAN PELAKSANAAN TUGAS ADMINISTRASI PEMERINTAHAN . OTONOMI, 9(17), 2–18.

[3] Andreas Jidon Watkaat. (2020). PENGGARUH KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA TERHADAP MUTU PELAYANAN DI DESA TUMBUR KECAMATAN WERTAMBRIAN KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR. SEKOLAH TINGGI ILMU

EKONOMI SAUMLAKI , 2(1), 1–11.

- [4] Effendi, S. N. (2018). Kinerja Pegawai Berdasarkan Kesetaraan Gender di Kantor Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser. *Jurnal Pemerintahan Integratif*, 6(1), 95–104.  
[http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2017/11/pin\\_safaranita\(11-22-17-11-23-42\).pdf](http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2017/11/pin_safaranita(11-22-17-11-23-42).pdf)
- [5] Fansiska Ropi, Agustinus Fritz Wijaya, & Frederik Samuel Papilaya. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat . *Buletin Poltanesa*, 22(1), 11–14.
- [6] F.Winarni. (2007). Pengembangan Etos Kerja Aparat Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik. *Pengembangan Etos Kerja Aparat Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik*, 7(1), 35–44.
- [7] Hilarius Wandan, & Mariana Iarmasa. (2020). PELAYANAN PEMERINTAH DESA DAN HUBUNGANYA DENGAN TINGKAT PARTISIPASI MASYARAKAT (STUDI DI DESA WELUTU KECAMATAN WERMAKTIAN KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR). *Adbis Power*, 1(2), 12–30.
- [8] Iriyanti, N., Hayati, R., & Rijali, S. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *JAPB : Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 5(1), 327–344.
- [9] Jihan Sabrina, Sri Umiyati, & Wildan Taufik Raharja. (2020). PROFESIONALISME APARATUR DESA DALAM MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN DESA (STUDI KASUS DI KANTOR DESA JATINOM KABUPATEN BLITAR) . *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 23(1), 48–57.
- [10] Kristhiana. A, & Laratmase. (2020). KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA MEYANO BAB KECAMATAN KORMOMOLIN KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR . *Adbis Power*, 1(1), 44–60.
- [11] Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 10(3), 1–18.  
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/3839/3850>
- [12] Septi Hikmatun, & Nirwana Nirwana. (2022). Pengaruh Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kinerja Perangkat Desa Di Desa Monta Baru Kecamatan Lambu Kabupaten Bima. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(2), 28–36. <https://doi.org/10.59050/jian.v19i2.152>
- [13] Surya Akbar. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 19(1a), 152–162.
- [14] Tripambudi, K. (2022). Analisis Penilaian Kinerja pada Organisasi Sektor Publik (Systematic Literature Review). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 1(1), 32–39.  
<https://doi.org/10.58765/ekobil.v1i1.31>