

Village Apparatus Performance and Public Service Discipline in Pesawahan Village: Kinerja Aparatur Desa dan Disiplin Pelayanan Publik di Desa Pesawahan

Abigil Satria Rifana

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Lailul Mursyidah

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

General Background: Village government plays a central role in delivering administrative public services that directly shape community satisfaction. **Specific Background:** In Pesawahan Village, Porong District, inconsistencies were observed in task distribution, work discipline, and service timeliness among village apparatus. **Knowledge Gap:** Previous studies discuss village service quality, yet limited attention is given to how internal discipline, technological ability, and task misalignment simultaneously shape service delivery. **Aim:** This study describes and analyzes the performance of village apparatus based on work quality, promptness, and responsibility. **Results:** Findings show that work quality and responsibility are well demonstrated through friendliness, document accuracy, and collaborative task completion, supported by adequate facilities and technological use. However, promptness remains problematic due to irregular attendance, absence of service hour information, and dependence on certain officials for signatures. **Novelty:** This study reveals how strong service quality can coexist with weak time discipline, creating hidden inefficiencies in village administration. **Implications:** Strengthening SOP implementation, work discipline, and task alignment is essential for improving administrative reliability at the village level.

Highlights:

- High service quality coexists with weak time discipline among village officials.
- Task misalignment occurs due to uneven technological competence.
- Absence of SOP visibility contributes to inconsistent service punctuality.

Keywords: Village Governance, Apparatus Performance, Public Service, Work Discipline, Administrative Services

Pendahuluan

Secara mendasar, manusia memerlukan layanan, bahkan dalam kenyataannya bisa diungkapkan bahwa layanan tidak bisa terpisahkan dari hidup manusia. Masyarakat terus-menerus menginginkan layanan umum yang memadai dari pemerintahan, walaupun permintaan tersebut kerap tidak selaras dengan ekspektasi, sebab berdasarkan pengalaman layanan umum sepanjang waktu tetap rumit, terlambat, mahal, dan membebani. Peran dari aparat desa menyediakan layanan untuk masyarakat, aparat desa harus memiliki kewajiban. Diantaranya adalah mendorong kemajuan masyarakat, menegakkan ketentraman dan ketertiban masyarakat, menerapkan ketertiban dalam pemerintahan desa yang transparan dan bebas dari praktik kolusi, nepotisme, dan merencanakan penyelenggaraan pemerintahan yang berwawasan lingkungan yang baik. Keadaan ini juga sejalan dengan apa yang ditetapkan oleh "UU No 25 Th 2009 tentang pelayanan publik" secara umum Negara memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan kepada setiap warga negara dan penduduk guna memenuhi hak serta kebutuhan dasar mereka dalam konteks layanan publik[1]

Menurut "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian tindakan yang dimaksudkan untuk memenuhi ketentuan perundang-undangan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik bagi setiap warga negara dan penduduk". Keberhasilan upaya mewujudkan kebahagiaan konsumen bergantung pada pelayanan yang telah menjadi kewajiban yang harus dipenuhi oleh individu maupun badan usaha semaksimal mungkin karena jenis pelayanan yang diberikan mencerminkan mutu individu atau badan usaha yang memberikannya. Berdasarkan Ivancovich, Lorenzi, Skinner, Crisby, Layanan ialah hasil yang tidak tampak (tak teraba) yang mencakup upaya manusia dan memanfaatkan alat. Karena terbentuknya pembatasan dan relasi yang jelas tentang kewajiban, kewenangan, dan hak semua pihak yang berhubungan dengan pengelola layanan umum. Terlaksananya penyelenggaraan layanan umum yang memadai sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang terbaik. Terpenuhinya penyelenggaraan layanan umum sesuai dengan peraturan hukum. Terbentuknya pembelaan dan jaminan legalitas bagi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan umum[2].

Oleh karena itu bisa ditarik kesimpulan bahwasannya pelayanan publik menurut undang-undang, untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang adil, berkualitas, dan sesuai dengan hak mereka. Penyelenggara diwajibkan untuk bekerja secara profesional dan transparan untuk menciptakan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Kinerja aparat mengacu pada mayoritas sebagian besar atau semua kegiatan dari suatu perusahaan atau organisasi dalam suatu waktu dengan rujukan pada banyak tolak ukur seperti pengeluaran sebelumnya atau yang direncanakan, dengan landasan keefektifan, tanggung jawab atau pertanggungjawaban pengelolaan dan sebagainya, serta output yang dapat diperoleh individu atau kelompok dalam perusahaan, selaras dengan kekuasaan dan kewajiban setiap individu dalam upaya meraih sasaran perusahaan dengan legalitas, selaras dengan peraturan hukum, serta sesuai dengan etika atau norma [3]. Kinerja secara umum yang optimal harus didukung dengan empat syarat, yaitu Kapasitas SDM yang memadai, kemampuan pengetahuan dan keterampilan yang baik harus di punyai oleh seluruh staff atau aparat pemerintah desa dan didukung oleh mental dan moral serta loyalitas yang tinggi untuk mewujudkan kinerja yang optimal, pembinaan yang baik guna meningkatkan kinerja yang bagus, maka perlu dilakukan pembinaan untuk meningkatkan kapasitas para aparat atau staff di pemerintahan desa, dan pengawasan Masyarakat baik oleh lembaga perwakilan rakyat ataupun masyarakat secara langsung yang perlu dilaksanakan dan di tingkatkan[4]. Maka dapat disimpulkan kinerja adalah tolak ukur keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan tugasnya

"Sesuai dengan UU Desa No 6 Th 2014 pasal 1 ayat 2. Pemerintah desa diberikan kekuasaan oleh pemerintah daerah untuk mengawasi dan mengendalikan seluruh aspek penyelenggaraan pemerintahannya. Kewenangan untuk memenuhi seluruh kepentingan masyarakat, khususnya dalam pemberian layanan, diberikan kepada pemerintah desa. Desa sebagai wilayah yang mandiri diberikan kewenangan khusus berdasarkan UU Desa No 6 Th 2014, termasuk kewenangan yang berkaitan dengan pembangunan desa, pemilihan kepala desa, serta penyaluran dan pengelolaan dana desa. Berdasarkan UU No 6 Th 2014 tentang Desa, desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang dapat mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Untuk mengatur dan mengawasi jalannya pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat, struktur pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia mengakui prakarsa masyarakat, oleh karena itu Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang pemerintahan desa diciptakan untuk mengatur dan mengawasi jalannya pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Merencanakan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu tugas pokok desa sebagai perwujudan tujuan utamanya yaitu mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Artinya, untuk melaksanakan tugas pemerintahan desa, struktur birokrasi harus menjadi perangkat pemerintahan yang mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, efisien, berkeadilan, transparan dan akuntabel [5]. Mendapatkan pelayanan yang baik tak terlepas dari fungsi pegawai negeri, terutama di daerah pedesaan. Pelaksanaan fungsi-fungsi utama dan upaya pemerintah negara bagian untuk menawarkan layanan publik terbaik kepada warga negara membutuhkan sumber daya yang unggul, serta sikap dari staf yang memiliki wewenang berdampak untuk standar perawatan yang diberikan kepada pengguna layanan, atau masyarakat. Dengan menyediakan layanan sederhana dengan prosedur yang panjang dan mengutamakan kebutuhan masyarakat, petugas layanan beroperasi dalam kerangka layanan publik dengan tujuan memfasilitasi implementasi yang terkait dengan publik dan mengurangi jumlah waktu yang dihabiskan untuk urusan publik dan menciptakan rasa kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan tugas dan perwujudan komitmen pemerintah terhadap masyarakat. Masyarakat merupakan pengguna layanan administrasi publik yang menginginkan aparturnya memberikan layanan yang produktif, bermutu, bertanggung jawab, akuntabel, dan bertanggung jawab untuk melindungi kepentingan masyarakat.[6]

Aparatur desa adalah salah satu kekuatan dalam pemerintahan yang memiliki tugas mengatur masyarakat yang dipimpinnya dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar aparatur desa dapat melaksanakan tugasnya, yang meliputi pelayanan kepada masyarakat, diperlukan pengabdian, kompetensi, kemampuan, perasaan, dan perhatian yang sungguh-sungguh, serta pengabdian yang tinggi. aparatur desa juga membantu kepala desa dalam menyediakan layanan sesuai dengan harapan kepala desa. Desa sendiri bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, dan tanggung jawabnya adalah merumuskan kebijakan berdasarkan keinginan, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat setempat, atau melaksanakan kebijakan tersebut jika tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Untuk memenuhi harapan masyarakat dalam penyediaan layanan publik, dibutuhkan penyelenggara layanan yang memiliki keahlian dan pengalaman profesional dalam profesinya dan sesuai dengan bidang tugasnya agar dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan memberikan kontribusi bagi kebahagiaan masyarakat. Untuk dapat menyelesaikan berbagai permasalahan yang timbul di desa, perangkat desa menginginkan agar masyarakat yang dilayaninya merasa tenang dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kepala desa, yang bertindak sebagai wakil pemerintah desa yang paling dekat dengan masyarakat, bertanggung jawab untuk mendidik, melindungi, dan melayani masyarakat serta mendorong partisipasi dalam pembangunan desa. Pemerintah desa merupakan subsistem administrasi publik yang memberikan wewenang kepada desa untuk mengendalikan dan mengawasi kepentingan masyarakat, termasuk layanan administratif. Pemimpin Desa dan sebagian anggota perangkat desa adalah bagian dari Pemerintah desa. Pemerintah desa meliputi: (a) kepala Desa, yang bertanggung jawab untuk menjalankan pemerintahan desa, mengelola pembangunan desa, membina masyarakat desa, memberdayakan penduduk desa, dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh pemerintah daerah maupun pusat. (b) Sekretaris Desa, yang memiliki tanggung jawab untuk membantu pemimpin desa di bidang administrasi pemerintahan. (c) Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum, yang membantu sekretaris desa dalam hal administrasi yang mendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. (d) Bendahara Desa, yang membantu sekretaris desa dengan urusan administrasi yang mendukung kegiatan pemerintahan, seperti penyusunan laporan pertanggungjawaban (LPJ) dan laporan keuangan lainnya. (e) Kepala Seksi Pemerintahan, yang membantu pemimpin desa dalam melaksanakan tugas operasional di bidang pemerintahan desa. (f) Kepala Seksi Pelayanan, yang mendukung pemimpin desa dalam pelaksanaan tugas operasional di bidang layanan. (g) Kepala Dusun, yang membantu pemimpin desa dalam menjalankan tugas di wilayahnya. Perangkat Desa adalah bagian dari struktur Pemerintahan Desa yang membantu Pemimpin Desa dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 7 Tahun 2014 tentang Desa. Dengan demikian, proses pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa harus ditetapkan berdasarkan asas keterkaitan, demokrasi, dan pemberdayaan masyarakat desa.[7]. Desa Pesawahan di Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu tempat yang memprihatinkan. Sebagai koordinator pemerintahan, seluruh layanan masyarakat, dan kesejahteraan masyarakat, pemerintah desa memikul beban yang berat. Selain itu, pemerintah desa juga harus mampu memenuhi segala kebutuhan warganya dengan baik, terutama dalam hal pelayanan administrasi desa. Hal ini dibuktikan dengan adanya catatan kehadiran dari Pemerintah Desa Pesawahan. Berikut ini adalah statistik kehadiran Pemerintah Desa Pesawahan.

Tabel 1. Data rekapan daftar hadir dari aparatur Desa Pesawahan

No.	Nama.	Jabatan.	Tahun 2024		
			Hadir	Izin	Total
1.	Parnoto	Kepala Desa	238	6	244
2.	Moh Khunaifi, S.M	Sekertaris Desa	239	5	244
3.	Nurul Ainiyah	Bendahara Desa	240	4	244
4.	Zuhrotul Rofidah, S.KM	Kaur Tu dan Umum	240	4	244
5.	Setiawan	Kasi Pemerintahan	241	3	244
6.	Khoiron	Kasi Pelayanan	235	9	244
7.	Moch Yasir Arafat	Kaur urusan	230	14	244
8.	Tarip	Kepala Dsn Pesawahan	220	24	244
9.	Solikan	Kepala Dsn Bendungan	224	20	244
10.	M Muwahibur Rifqi	Kepala Dsn Kedungbulus	234	10	244

Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Pesawahan, (2024)

Tabel 2. Bagian Pelayanan Administrasi desa Pesawahan

No.	Jenis pelayanan.	Yang Mengerjakan	Penanggung Jawab.
1.	KTP	Kaur Tu	Kasi Pelayanan
2.	Kartu Keluarga	Kaur Tu	Kasi Pelayanan
3.	Akta Kelahiran	Kaur Tu	Kasi Pelayanan
4.	Surat Pindah Domisili	Kaur Tu	Kasi Pelayanan
5.	Akta Kematian	Kaur Tu	Kasi Pelayanan
6.	Pengantar surat nikah	Kaur Kesejahteraan	Kasi Kesejahteraan
7.	Surat keterangan usaha	Kasi Pelayanan	Kasi Pelayanan
8.	SKTM	Kasi Pelayanan	Kasi Pelayanan
9.	Surat keterangan beda nama	Kasi Pemerintahan	Kasi Pelayanan
10.	Surat Ahli Waris	Sekertaris	Sekertaris

Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Pesawahan, (2025)

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan permasalahan yang ada pada aparatur Desa di Desa Pesawahan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo yaitu, Pertama : ditemukannya permasalahan Pekerjaan yang tidak sesuai tupoksi masing-masing aparatur desa yang terkait, dimana pekerjaan tersebut yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya, diberikan ke aparatur yang lain karena yang semestinya mengerjakan tersebut terkendala masalah kurang bisa untuk penguasaan teknologi digital/online. Kedua : ditemukannya permasalahan Ketidak tepatan waktu jam Operasional dan Jam beberapa Aparatur juga tidak tepat waktu kehadiran maupun meninggalkan kantor sebelum jam kerja berakhir. Informasi ini didapatkan peneliti dari aparatur desa itu sendiri, lebih tepatnya bagian Kasi Pemerintahan dan Kaur Tu dan juga sebagian masyarakat. Padahal Menurut “peraturan bupati sidoarjo nomer 26 tahun 2011 tentang hari kerja, jam kerja, cuti dan pakaian dinas kepala desa dan aparatur desa” di kabupaten sidoarjo, mengenai peraturan jam kerja aparatur desa itu “mulai pukul 07.00 s.d 15.30”[8]. Berdasarkan informasi tersebut terdapat ketidak sinkronan dengan peraturan bupati yang sudah dijelaskan di atas. Ketiga : ditemukannya permasalahan tentang Pengerjaan Administrasi yang masih lambat yang mengakibatkan pelayanan publik di desa menjadi kurang / terhambat, seperti kepengurusan KTP atau surat lainnya yang harus membutuhkan pelayanan online, dikarenakan sering terkendala di sistem atau masalah teknis lainnya dan untuk kepengurusan offline, masyarakat juga terkendala dari pihak kepala desa yang sering datang tidak tepat waktu sesuai jam operasional dan masyarakat diharuskan menunggu atau mencarinya untuk dimintai tanda tangan.

Berdasarkan permasalahan yang telah di uraikan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti Kinerja Aparatur Desa di Desa Pesawahan Kecamatan Porong kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hal tersebut, tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparatur desa di desa pesawahan kecamatan porong kabupaten sidoarjo. yang seharusnya menjadi dasar untuk lebih memfokuskan ke pelayanan publik dan juga sejumlah penelitian sebelumnya, telah membahas tentang efektivitas pemerintah desa, yaitu dalam penelitian yang berjudul “Kinerja Pegawai Desa Dalam Pelayanan Administrasi Desa Candipari Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo” yang di tulis oleh A, Anita. dalam hal ini peneliti masih menemukan aparatur desa yang belum bisa mengoperasikan komputer dan dalam hal ini akan menghambat berjalannya pelayanan di desa oleh masyarakat. Agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam memberikan layanan publik, hal itu juga perlu didukung oleh sistem kerja yang efektif. Peneliti menemukan kualitas pelayanan di desa candipari memang sudah berjalan baik, tetapi harus lebih ditingkatkan untuk bisa memperoleh kepercayaan masyarakat yang lebih dari yang sudah ada[9].

Sementara itu juga, terdapat penelitian lainnya yang berjudul “Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)” Menurut penelitian Garvera sebelumnya, layanan publik yang ditawarkan dianggap di bawah standar, seperti Surat Keterangan Tidak Mampu Membayar (SKTM) untuk melaksanakan fungsi administrasi kependudukan. tergolong masih lambat. Untuk memenuhi kebutuhan fasilitas kesehatan, pendidikan tinggi, dukungan pendidikan, dan kebutuhan lainnya, umumnya diperlukan Surat Keterangan Tidak Mampu Membayar (SKTM). Dalam hal ini, masyarakat dapat mengalami ketidakpastian terkait kewajiban keuangan pemohon dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan administrasi kependudukan.[10]. Dan ditemukan juga penelitian lainnya pada judul “Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Umum Kantor Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua” yang di tulis oleh Narupani, menyatakan bahwa masih terdapat pegawai desa yang tidak dapat menggunakan perangkat komputer, kurangnya pengetahuan serta motivasi pegawai desa terhadap tugas-tugas spesifik, kurangnya kewajiban serta ketertiban pegawai desa ketika melakukan tugas mengakibatkan pelayanan untuk masyarakat terganggu, terlebih lagi durasi pekerjaan yang tidak sesuai jadwal dan tidak tepatnya waktu untuk melakukan waktu pelayanan[11]

Menurut Mangkunegara, Kinerja adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kewajiban yang diberikan kepadanya, Menurut Mangkunegara, terdapat beberapa indikator kinerja, di antaranya adalah: a) Kualitas Kerja, Kualitas Kerja merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan seorang individu maupun kelompok. Berdasarkan hal itu, dalam hal pengelolaan dan penerimaan karyawan, pemimpin sebuah organisasi perlu memberi fokus khusus pada jumlah dan detil yang diperlukan untuk meraih sasaran organisasi. Kualitas tenaga kerja yang diterima tidak bisa memperbaiki performa perangkat. Dari tingkat kualitas hasil kerja karyawan, manajemen organisasi dapat melakukan berbagai langkah untuk memajukan dan memperbaiki kualitas kinerja karyawan yang jumlahnya relatif sedikit: b) Ketepatan Waktu (*Promptness*), Komponen utama yang harus dipastikan dalam pelaksanaan tugas yang diberikan adalah ketepatan waktu, kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas dengan cepat menunjukkan kemandirian dan efisiensi mereka. Jumlah durasi yang diperlukan guna meraih output yang bisa didapatkan dalam kurun periode tertentu dapat digunakan untuk mengukur tingkat produktivitas organisasi: c) Tanggung Jawab (*Responsibility*), Tanggung Jawab merupakan hal yang sangat penting dalam diri seseorang untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.[12]

Metode

Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, Menurut persepektif berfikir positif, eksplorasi subjektif adalah strategi investigasi yang digunakan untuk menyelidiki dalam keadaan normal(bukan eksperimen), dengan ilmuwan sebagai instrumen utama. Pengujian sumber informasi secara purposive dan bertahap digunakan, triangulasi digunakan untuk pemilihan, informasi diselidiki secara induktif atau subjektif dan hasil eksplorasi subjektif lebih menekankan pada makna daripada dugaan. Pendekatan penelitian yang dimanfaatkan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi uraian, karena penelitian ini diterapkan pada subjek alamiah dan tidak dapat diubah oleh peneliti menjadi penelitian objek penelitian kualitatif dan dinamika objek tersebut tidak dipengaruhi secara signifikan oleh

kehadiran peneliti. Kinerja Aparatur Desa di Desa Pesawahan, Kecamatan Porong, Kabupaten Sidoarjo menjadi objek utama dalam penelitian ini dan metode pemilihan informan memakai purposive sampling.

Jenis data yang dikumpulkan mencakup data primer dan data sekunder. Pencarian data dilakukan melalui Tempat penelitian yang dipilih terletak di wilayah Sidoarjo, secara spesifik adalah desa Pesawahan. Pemilihan informan dijalankan menggunakan metode pemilihan yang sudah ditentukan. Sementara itu, informan tersebut adalah Kasi Pemerintahan, Kaur Tu dan Masyarakat Desa. Dalam metode ini, yang dinamakan informan adalah contoh yang ditentukan berdasarkan alasan khusus. Pengkaji menentukan informan yang dinilai memahami isu yang akan dibahas dan bisa menyampaikan data yang dapat dimanfaatkan lebih lanjut. Untuk menghimpun data, pengkaji menggunakan pendekatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sementara itu, pendekatan analisis data dari Milles dan Hubberman, meliputi pengumpulan data, yaitu Proses mengumpulkan informasi atau fakta yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau untuk mencapai tujuan tertentu. reduksi data, yaitu Proses penyederhanaan dan pengorganisasian data mentah yang telah dikumpulkan dari suatu penelitian atau pengamatan. penyajian data, yaitu Proses mengubah data yang telah dikumpulkan menjadi bentuk yang lebih mudah dipahami. dan penarikan kesimpulan, yaitu Proses untuk mengambil keputusan yang didasarkan pada informasi atau bukti yang ada.[13]

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi wawancara berdasarkan teori kinerja Mangkunegara, kinerja aparatur desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa diukur berdasarkan beberapa indikator yang menjadi standar kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat, antara lain:

Kualitas Kerja (Quality Of Work)

Salah satu unsur terpenting dalam pelayanan publik adalah mutu. Mutu pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari pengertian pelayanan, yaitu terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan, jika layanan dianggap memadai. Kesan masyarakat (konsumen) terhadap layanan yang benar-benar mereka inginkan dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan publik jika dapat memberikan barang dan layanan yang memenuhi keinginan masyarakat.[14]. kekuatan terpenting dalam keberhasilan organisasi adalah kualitas pekerjaannya. Dengan demikian, ketika datang untuk merekrut dan mengatur staf, kepemimpinan organisasi perlu fokus terutama pada kuantitas dan spesifikasi yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuannya. Kinerja perangkat tidak dapat ditingkatkan dengan kualitas sumber daya yang digunakan. Manajemen organisasi dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja dalam sejumlah cara berdasarkan kualitas kerja karyawan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kerja seorang karyawan memiliki profesi yang memikat dengan upah yang pantas, serta perlindungan dan rasa aman di lingkungan kerja, pembinaan, disiplin kerja yang tinggi, serta keterlibatan dalam kegiatan organisasi merupakan Elemen-elemen yang menentukan mutu hasil kerja seorang pegawai.[15].

Sebagai hasil dari penelitian kami tentang kualitas kerja di desa Pesawahan, kami melakukan wawancara kepada aparatur desa yaitu kasi pemerintahan di kantor desa Pesawahan. Berikut hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan mengatakan :

" Alhamdulillah untuk sarana dan prasarana di sini sudah cukup memadai dan tidak ada kekurangan, seperti perangkat kerja yang meliputi komputer, printer dan mesin fotocopi. Dan perangkat kerja ini didukung juga dengan sistem operasi dan perangkat lunak yang memadai. Dan untuk pengelolaan dokumen disini ada 2 yang kami lakukan, yaitu menyimpan bentuk fisik dan bentuk file di komputer. Jadi nanti kalau ingin mencarinya kembali bila disutau saat kita butuh, bisa langsung kita temukan. Dan untuk sikap kami sendiri terhadap masyarakat yang mau melakukan pelayanan di kantor desa, kami disini sudah menerapkan 5 S, yaitu salam, sapa, senyum, sopan, dan santun, karna itu salah satu yang harus kita berikan ke masyarakat untuk bisa membuat nyaman masyarakat dalam melakukan kepengurusan surat atau kepengurusan lainnya di kantor desa. Terus kalau ada masyarakat yang perlu bantuan atau kesulitan atau keluhan, kita akan memberikan pengarahan terlebih dahulu agar kami bisa mengerti apa yang menjadi masalah atau keluhan mereka. Untuk kedisiplinan aparatur desa disini, alhamdulillah aparatur disini sudah disiplin dan berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa. Dan untuk masalah standar pelayanan yang ada di desa, untuk standar pelayanan sendiri disini secara umum sudah baik dan dilakukan secara fleksibel. Tetapi memang untuk lokasi atau kantor desa pada saat hujan besar yang mengakibatkan kantor kebanjiran, kita mengalihkan pelayanan ke depan kantor desa atau tempat yang sekiranya datarannya lebih tinggi."

Peneliti juga wawacara kepada aparatur desa lainnya yaitu Kaur Tu tentang Pelayanan Publik di Desa Pesawahan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, mengatakan :

Iya mas, Pekerjaan disini tidak sesuai tupoksi masing-masing mas, harusnya kan kalau untuk pembuatan surat-surat ke kasi pelayanan kan mas, tetapi kasi pelayanan kan tidak bisa mas karna sebagian pelayanan dilakukan secara online, jadi beliau beralasan tidak bisa mas, untung aku juga biasanya di bantu sama kasi pemerintahan mas. kalau harus ngandalkan ke kasi pelayanan tok ya pelayanan ke masyarakat akan menjadi tidak jalan mas, kita harus bisa mengatur ego masing-masing mas, ya walaupun itu bukan tugas kita. Dan untuk pelayanan ke masyarakat, sejauh ini kita sudah melayani dengan baik mas, salah satunya menerapkan 5S itu. Penunjang aparatur disini juga sudah memadai mas seperti laptop, wifi, foto copy atau alat penunjang lain. Kalau untuk masyarakat merasakan ada keluhan dalam pelayanan di desa, bisa langsung di respon sama aparatur yang terkait atau yang di tuju oleh si masyarakat tersebut. Itu seh mas. intinya mas pelayanan disini sudah baik

Di bawah ini disertakan bukti-bukti aparatur tersebut yang seharusnya bukan menjadi tanggung jawab mereka tetapi diberikan tugas yang tidak sesuai tupoksi mereka.

Gambar 1. Berikut bukti Pembuatan surat Beda nama secara manual dan pembuatan KTP secara Digital yang dilakukan tidak sesuai tupoksi (Kasi Pelayanan)



Kasi Pemerintahan

Kaur Tu

Sumber :Dari Aparatur Desa (2025)

Peneliti juga memperkuat pernyataan dari Kasi Pemerintahan dan Kaur Tu dengan wawancara kepada pengguna layanan administrasi di Desa Pesawahan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, yaitu ibu Nia RT 2 masyarakat Desa pesawahan mengatakan :

"Iya mas, pelayanan di desa yang diberikan sudah benar. aparatur desa nya sopan dan ramah dalam melayani saya, dan saya sendiri terasa nyaman dan suka bilamana mau melakukan pelayanan di kantor desa. Sejauh ini juga tidak ada kekeliruan dalam membuat surat yang saya perlukan dan mereka sudah bekerja sesuai tanggung jawabnya masing-masing, dan saya sendiri juga sudah merasa puas bilamana kalau mau mengurus keperluan didesa dan insya allah kalau masyarakat lain juga akan senang bilamana mau melakukan pelayanan administrasi di desa. Saya kalau ada keluhan tentang pelayanan yang langsung ke perangkatnya mas, soalnya disana tidak pernah ada kotak saran yang saya tau. Untuk secara umum memang disana untuk pelayanan sudah baik mas."

Peneliti juga memperkuat pernyataan dari Kasi Pemerintahan dengan wawancara kepada pengguna layanan administrasi lainnya, yaitu Ibu Nik Asih RT 5 masyarakat Desa Pesawahan, mengatakan :
"Iya mas betul. Pelayanan didesa sudah baik kok, beberapa hari lalu juga saya baru saja mengurus surat mas didesa dan itu sudah sesuai, tidak ada yang keliru. Perangkatnya juga ramah kok mas, kita dikasih arahan-arahan bilamana ada dokumen-dokumen yang kurang."

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap beberapa sumber untuk mengetahui kualitas kerja aparatur desa pesawahan kecamatan porong kabupaten sidoarjo, dari semuanya. Bahwa peneliti menyimpulkan, pemerintah desa sudah menunjukan hasil yang baik untuk pelayanan publik di desa pesawahan dan sebagian besar aparatur desa mempunyai kemampuan IT yang ditemukan oleh peneliti Yang sudah sesuai dengan indikator Kualitas kerja menurut Mangkunegara adalah salah satu faktor penting bagi keberhasilan seorang individu maupun kelompok. Berdasarkan hal tersebut, dalam hal perekrutan dan pengorganisasian staf, pimpinan organisasi/instansi perlu berfokus terutama pada kuantitas dan spesifikasi yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuannya. Kinerja Aparatur tidak dapat ditingkatkan oleh mutu sumber daya yang digunakan. Berdasarkan mutu kerja karyawan, manajemen organisasi dapat mengambil sejumlah tindakan untuk mempromosikan dan meningkatkan mutu kerja yang dihasilkan oleh sejumlah kecil individu[12]

berdasarkan hasil penelitian penulis, Penelitian ini dapat dikatakan juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh A. Anita yang menemukan bahwa perangkat desa masih ada yang belum mampu menggunakan komputer, sehingga akan semakin menyulitkan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan desa. Mekanisme kerja yang kuat juga diperlukan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam pelaksanaan layanan kepada masyarakat.

Di bawah ini adalah tabel yang menjelaskan Aparatur desa yang bisa IT dan tidak.

Tabel 3. Aparatur Desa Pesawahan dalam menggunakan Teknologi Informasi (IT)

No.	Nama.	Jabatan.	Dapat Menggunakan Tekologi Informasi (IT)	
			Bisa	Tidak
1.	Parnoto	Kepala Desa		✓
2.	Moh Khunaifi, S.M	Sekertaris Desa	✓	
3.	Nurul Ainiyah	Bendahara Desa	✓	
4.	Zuhrotul Rofidah, S.KM	Kasi Pemerintahan	✓	
5.	Setiawan	Kaur Tu dan Umum	✓	

6.	Khoiron	Kasi Pelayanan	√	
7.	Moch Yasir Arafat	Kasi Kesejahteraan	√	
8.	Tarip	Kepala Dsn Pesawahan		√
9.	Solikan	Kepala Dsn Bendungan	√	
10.	M Muwahibur Rifqi	Kepala Dsn Kedungbulus	√	

Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Pesawahan, (2025)

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh data bahwa dari total aparatur Desa Pesawahan, sebanyak 8 orang sudah mampu menggunakan Teknologi Informasi (TI), yaitu Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, Bendahara Desa, Kasi Pemerintahan, Kaur TU dan Umum, Kasun Bendungan, Kasun Kedungbulus, dan Kaur Urusan. Sementara itu, 2 orang perangkat desa belum mampu menggunakan TI, yakni Kepala Desa dan Kasun Pesawahan. Ketidakmampuan tersebut umumnya disebabkan oleh faktor usia.

Ketepatan Waktu (*Promptness*)

Ketepatan waktu merupakan komponen penting yang perlu dipastikan ketika melaksanakan kegiatan yang ditugaskan menyelesaikannya dengan cepat dapat menunjukkan kemandirian dan efisiensi perangkat. Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan hasil yang dapat diperoleh dalam jangka waktu tertentu dapat digunakan untuk mengukur tingkat produktivitas organisasi[16]. Waktu pelayanan merupakan komponen penting dari proses pekerjaan karena pejabat desa harus menyelesaikan tugas dengan cepat dan akurat sesuai dengan standar setempat. Masyarakat setempat sebenarnya membutuhkan sejumlah waktu tertentu untuk menuai manfaat dari upaya pemerintah setempat[17]

Dalam melaksanakan tugas SOP sebagaimana yang dimaksud pada PERBUP Kab. Sidoarjo Nomor 54 Tahun 2016 ayat (2)[18], masing-masing aparatur sudah diberikan tugas sesuai dengan tugasnya masing-masing dalam melakukan pelayanan administrasi sesuai yang sudah disebutkan di Bab 1 diatas.

Sebagai hasil dari penelitian kami tentang Ketepatan Waktu di desa Pesawahan, kami melakukan wawancara kepada salah satu perangkat desa yaitu kasi pemerintahan di kantor desa Pesawahan. Berikut hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan mengatakan :

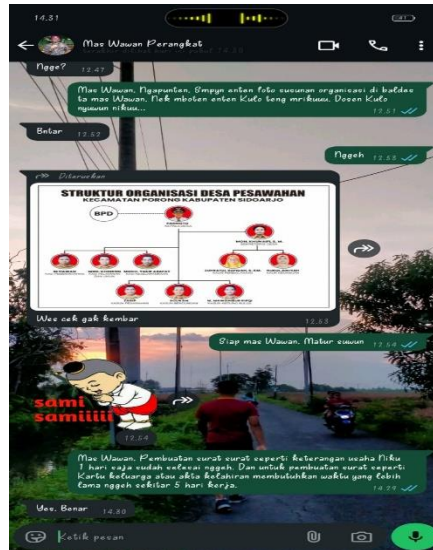
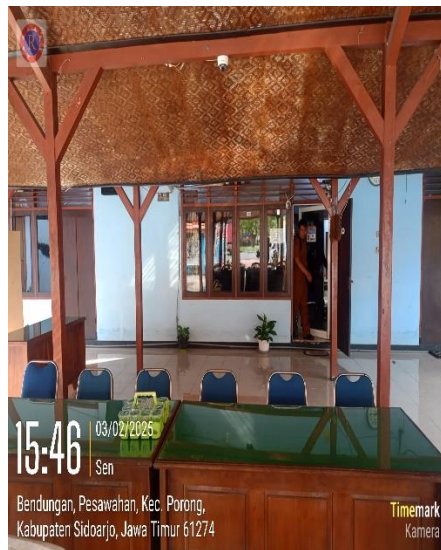
"Siap pak, disini memang untuk Aparatur desa kurang disiplin mengenai kehadiran, banyak aparatur yang datang dan pulang nya tidak sesuai jam yang berlaku. Dan untuk papan nama atau papan pengumuman masalah jam buka pelayanan di kantor desa jam berapa sampai jam berapa memang belum ada, disini bukanya jam layanannya dari jam 07.00 sampai dengan jam 15.30 pak., mungkin ini saya jadikan masukan untuk disampaikan ke kepala desa mengenai papan nama atau papan pengumuman. Untuk penyelesaian administrasi sendiri disini bermacam-macam untuk selesainya, ada yang 1 hari selesai dan ada juga yang membutuhkan waktu yang kurang lebih 5 hari kerja seperti pembuatan kartu keluarga atau akta kelahiran atau yang harus membutuhkan pelayanan online. tapi kalau dalam waktu 5 hari belum selesai, kita akan kasih informasi kepada yang bersangkutan pak, karna kan ini online pak, biasanya terkendala sistemnya eror atau lainnya, begitu pak. Tapi kalau surat surat biasa seperti keterangan usaha dan lainnya yang tidak membutuhkan pelayanan online, 1 hari saja selesai pak.

Peneliti juga wawancara kepada aparatur desa lainnya yaitu Kaur Tu tentang Pelayanan Publik di Desa Pesawahan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, mengatakan :

Iya mas, kalau untuk waktu jam operasional dan waktu jam kerja aparatur desa mas, masih bisa dibilang jauh dari kata baik mas, hampir semuanya mas aparatur desa disini tidak melakukannya dengan baik, ya walaupun memang di aturan di perbup jam 07.00 s.d 15.30, akan tetapi disini tidak bisa melakukan aturan tersebut mas, solusinya kemarin dari sekretaris dibuatkan piket yang aparatur desa harus ada yang datang di desa jam 07.00, takut ada masyarakat yang mau mengurus surat di pagi hari. Terus kalau masalah pembuatan surat itu mas kalau online tergantung pada si aplikasi tersebut mas, karna tidak sepenuhnya kesalahan kami, soalnya kan yang membuat kan bukan kita, kabupaten yang membuat kalau untuk pembuatan surat manual, 1 hari sudah cukup mas tapi tergantung juga pada kepala desa, soalnya kepala desa sering tidak ada di tempat. Gitu mas

Di bawah ini bukti bahwa tidak adanya jam operasional di kantor Desa Pesawahan dan bukti percakapan peneliti dengan kasi pemerintah desa tentang waktu pelayanan pembuatan surat-surat yang ada di desa, yang menjelaskan kalau untuk surat-surat yang dilakukan manual di desa seperti salah satunya keterangan usaha masih bisa dilakukan 1 hari kerja selesai, akan tetapi kalau yang membutuhkan pelayanan online bisa membutuhkan maksimal 5 hari kerja seperti pembuatan kk/akte.

Gambar 2. *Tidak Adanya Papan Pengumuman Jam kerja pemerintah Desa.
dan percakapan Waktu selesai untuk Pengurusan surat*



Sumber : bukti chat dengan Aparatur Desa (2025)

Peneliti juga memperkuat pernyataan dari Kasi Pemerintahan dengan wawancara kepada pengguna layanan administrasi di Desa Pesawahan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, yaitu ibu Nia RT 2 masyarakat Desa pesawahan mengatakan :

"Iya mas. Sekarang pelayanannya sudah agak lebih baik dan lancar mas. Tapi saya beberapa hari lalu pas mau mengurus surat izin usaha ke aparat yang seharusnya menjadi tanggung jawab nya beliau, tapi beliau belum datang mas di kantor, tapi berhubung pelayanan disana bisa dibantu lainnya, alhasil saya di layani oleh aparat lainnya. Padahal sesuai aturan kan sudah dilakukan pelayanan mas, itu saya datang ke kantor desa jam 9 nan kurang lebih mas, tapi beliau belum datang. Untuk kedisiplinan mengenai sragam, mereka sudah sesuai mas, misalnya hari senin mereka memakai sragam berwarna coklat dan kalau hari jumat mereka memakai hitam putih. Tapi skrang lebih baik kok mas, saya merasa puas kalo ingin mengurus apa apa disana. Disana juga kalau ada keterlambatan waktu untuk pengurusan, langsung disampaikan mas entah secara langsung ataupun disampaikan melalui watsapp"

Peneliti juga memperkuat pernyataan dari Kasi Pemerintahan dengan wawancara kepada pengguna layanan administrasi lainnya yaitu Ibu Nik Asih RT 5 masyarakat Desa Pesawahan, mengatakan :

"Iya. Layanan di desa sudah baik mas. Tapi disana aparturnya datangnya masih tidak bisa tepat waktu mas sesuai jam pelayanan. Beberapa hari lalu juga saya ke kantor desa, saya ingin mengurus surat kematian, tapi kata perangkat laine belum datang, alhasil saya di layani sama perangkat lain mas. Tapi gak papa se mas, wong sama aja yang penting jadi. Untungnya disana perangkatnya yang bagian seperti itu bisa semua jadi saya nggak nunggu lama mas. Masnya tadi tanya tentang srgam mereka, mengenai sragam yang saya tau sudah sesuai aturan kok mas misal waktunya makai srgam coklat, memakai coklat. Intinya layanan disana baik mas. Tapi ya itu tadi, aparat disana datangnya masih asal asalan mas. itu aja seh."

Di bawah ini adalah tabel daftar kehadiran aparat Desa Pesawahan.

Tabel 4. Data Kehadiran Aparatur Desa Pelayanan di Kantor Desa Pesawahan

Nama	Jabatan	Hari	Tanggal	Masuk	Keluar
Zuhrotul Rofidah, S.KM	Kaur TU dan Umum	Kamis	30/01/2025	7:00:08	15:30:45
M Muwahibur Rifqi	Kepala Dusun Kd	Kamis	30/01/2025	7:00:04	15:35:06
Nurul Ainiyah	Kaur Keuangan	Kamis	30/01/2025	7:00:11	15:43:05
Solikan	Kepala Dusun Bend	Kamis	30/01/2025	8:01:45	14:23:41
M Yasir Arafat	Kaur Urusan	Kamis	30/01/2025	8:55:20	14:38:02
Tarip	Kepala Dusun Pesa	Kamis	30/01/2025	7:38:52	14:21:12
M Khoiron	Kasi Pelayanan	Kamis	30/01/2025	9:01:11	14:04:14
Setiawan	Kasi Pemerintahan	Kamis	30/01/2025	7:50:45	15:30:41
Parnoto	Kepala Desa	Kamis	30/01/2025	8:55:20	14:01:32
Moh Khunaifi, S.M	Sekretaris Desa	Kamis	30/01/2025	7:00:52	15:37:50

Sumber : Pemerintah Desa Pesawahan, 2025

Berdasarkan tabel 4 diatas, bahwa benar adanya yang dikatakan oleh Aparatur Desa maupun yang dikatakan oleh Masyarakat, bahwa kurangnya kedisiplinan Aparatur desa terhadap jam kerja yang telah di tetapkan Perbup No 26 tahun 2011 yang mengatur jam kerja pemerintah desa dari jam 07.00 s.d 15.30. bahwa jam kerja aparat desa itu dari jam 07.00 sampai dengan 15.30 sesuai aturan yang telah ada. Perangkat desa yang bekerja disana tidak tepat waktu dalam bekerja,

hampir kurang lebih 60% aparatur yang kurang disiplin waktu. Padahal adanya perbup ini dibuat bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan dan produktifitas kerja daripada aparatur desa tersebut, serta untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Permasalahan terkait kedisiplinan ini tidak juga semata-mata datang dari diri aparaturnya itu sendiri. Melainkan juga dikarenakan tidak adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang sesuai PERBUP Kab. Sidoarjo Nomor 54 Tahun 2016 ayat 2 yang tertulis di Kantor Desa Pesawahan seperti ada di tempat kerja pada umumnya. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam suatu perusahaan maupun Kantor Pemerintahan sangat penting adanya. Dengan adanya SOP, maka perangkat dapat memanfaatkan waktunya dengan semaksimal mungkin. SOP juga menjadi bahan penilaian terhadap pegawai didalam sebuah organisasi atau instansi.

Melalui wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa memang masih ditemukan beberapa aparatur desa kurang disiplin mengenai jam kerja, tapi dari masyarakat masih bisa menerima karena disana aparatur bagian pelayanan bisa semua kalau ada aparat yang belum datang ataupun berhalangan masuk. Tapi sebaik-baik pelayanan tetapi kalau aparaturnya ataupun pegawainya tidak disiplin, akan sama saja kurang baik. Padahal di kantor Desa Pesawahan buka jam pelayanan itu seharusnya mulai dari jam 07.00 wib sampai dengan jam 15.30 wib, dan selain itu masih ada beberapa aparatur/pegawai meninggalkan kantor sebelum jam istirahat maupun jam pulang. Hal ini tidak sesuai dengan indikator dari mangkunegara tentang ketetapan waktu, ketepatan waktu adalah kemampuan pegawai untuk menyelesaikan tugas dengan cepat menunjukkan kemandirian dan efisiensi mereka. Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang dapat diperoleh dalam jangka waktu tertentu dapat digunakan untuk mengukur tingkat produktivitas organisasi. Meskipun demikian, dapat disimpulkan dari hasil penelitian penulis bahwa hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang diterbitkan oleh Garvera, beberapa layanan pemerintah, seperti Surat Keterangan Tidak Mampu Membayar (SKTM) untuk melaksanakan tugas administrasi kependudukan, dianggap kurang baik. masih agak lambat. Untuk memenuhi tuntutan fasilitas kesehatan, pendidikan tinggi, dukungan pendidikan, dan kebutuhan lainnya, umumnya diperlukan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Membayar (SKTM). Dalam hal ini, masyarakat mungkin menderita ketidakpastian seputar kewajiban keuangan pemohon dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan administrasi kependudukan.

Tanggung Jawab (Responsibility)

Tanggung jawab mencerminkan komitmen Kepala Desa dan Perangkat Desa Pesawahan dalam menyelenggarakan layanan publik serta menangani keluhan atau permasalahan yang muncul. Tingkat tanggung jawab ini akan memengaruhi kualitas dan hasil layanan sesuai harapan masyarakat. Profesionalisme aparatur desa sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan. Tanggung jawab Pemerintah Desa Pesawahan terlihat dari keseriusan dalam menjalankan tugas serta kemampuan dalam merespon dan menyelesaikan berbagai kebutuhan dan masalah warga[14]. Tanggung Jawab merupakan hal yang sangat penting dalam diri seseorang untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya[12]

Sebagai hasil dari penelitian kami tentang Tanggung Jawab di kantor desa Pesawahan, kami melakukan wawancara kepada aparatur desa yaitu kasi pemerintahan di kantor desa Pesawahan. Berikut hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan mengatakan :

"Alhamdulillah pak, untuk aparatur desa disini sudah melakukan tanggung jawabnya masing-masing terhadap tugas yang sudah diberikan maupun pada saat memberikan pelayanan ke masyarakat, kalau ada aparatur yang tidak bisa menyelesaikan tugasnya. aparatur lain akan membantu."

Peneliti juga wawancara kepada aparatur desa lainnya yaitu Kaur Tu tentang Pelayanan Publik di Desa Pesawahan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, mengatakan :

"iya mas, untuk aparatur disini sudah sesuai tanggung jawab masing-masing dan dijalankan dengan baik"

Peneliti juga memperkuat pernyataan dari Kasi Pemerintahan dengan wawancara kepada pengguna layanan administrasi di Desa Pesawahan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, masyarakat mengatakan :

"Iya mas, aparatur desa disana sudah bertanggung jawab kok sama pekerjaannya masing-masing, terlebih lagi kalau saya mengurus surat juga dilayani dengan baik dan bilamana kalau ada kekurangan dokumen pasti akan dikasih arahan dengan baik-baik."

Peneliti juga memperkuat pernyataan dari Kasi Pemerintahan dengan wawancara kepada pengguna layanan administrasi lainnya di Desa Pesawahan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, masyarakat mengatakan :

"Iya, aparatur disana sudah baik dalam menjalankan tugasnya, setiap kali saya mengurus surat disana, aparatur disana ramah kok mas, pokoknya sudah baik lah mas dan bertanggung jawab sama tugasnya."

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa perangkat desa disana sudah bertanggung jawab dengan tugas-tugasnya sesuai aturan dan arahan kepala desa, khususnya bila melayani masyarakat desa dan sudah sesuai teori Menurut Mangkunegara tentang Tanggung Jawab, Tanggung jawab merupakan aspek yang sangat penting bagi setiap individu dalam menjalankan tugas yang diembannya. Setiap orang perlu memiliki rasa tanggung jawab agar dapat melaksanakan tugas dengan baik. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Garvera sebelumnya tidak sesuai, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan seperti Surat Keterangan Tidak Mampu Membayar (SKTM) untuk melaksanakan fungsi administrasi kependudukan masih dianggap kurang maksimal dan masih agak lambat. Untuk memenuhi kebutuhan fasilitas kesehatan, pendidikan tinggi, penunjang pendidikan, dan kebutuhan lainnya, pada umumnya diperlukan Surat Keterangan Tidak Mampu Membayar (SKTM). Dalam hal ini, masyarakat mungkin merasakan ketidakpastian seputar kewajiban keuangan pemohon dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan administrasi kependudukan.

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dari 3 indikator pada Kinerja Aparatur Desa di Desa Pesawahan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo yakni : 1) indikator Kualitas Kerja pada aparatur Desa di Desa Pesawahan sudah optimal. Hal ini dibuktikan oleh ungkapan masyarakat yang menyatakan keramahan aparatur dalam melayani, pengerjaan dilakukan dengan detail, serta penguasaan terhadap teknologi serta aplikasi yang ada. Sehingga membuat masyarakat merasa puas. 2) indikator Ketepatan Waktu pada aparatur Desa di Desa Pesawahan sudah dapat diwujudkan, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditemukan keluhan beberapa masyarakat bahwa masih terdapat segelintir aparatur yang tidak disiplin waktu atau jam operasional, misalnya kehadiran yang tidak tepat pada waktunya dan juga meninggalkan tempat sebelum jam operasional berakhir. 3) indikator Tanggung Jawab pada aparatur Desa di Desa Pesawahan sudah dapat diwujudkan dengan optimal. Hal ini dibuktikan dengan ungkapan masyarakat yang menilai aparatur desa sudah bertanggung jawab pada tugasnya. Maka dari hasil penelitian dari semua indikator dapat kami simpulkan bahwa untuk pelayanan publik di desa pesawahan sudah baik akan tetapi untuk masalah jam operasional pelayanan dan jam kerja aparatur masih perlu ada perbaikan.

Ucapan Terima Kasih

Bagian Alhamdulillah atas segala puji syukur atas ke hadirat Allah Subhalla wa ta'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya kepada kami. kami sangat bersyukur sehingga kami bisa dapat menyelesaikan penelitian ini tanpa halangan apapun. Keberhasilan penyusunan ini dalam melakukan penelitian tidak lepas juga dari berbagai pihak yang sudah membantu. Ucapan terima kasih juga yang sebesar-besarnya kepada seluruh jajaran Aparatur Desa Pesawahan, terutama Kasi Pemerintahan, Kaur Tu dan masyarakat setempat yang senantiasa bersedia menjadi narasumber dalam proses penelitian ini. Maka dari itu kami selaku penulis mengucapkan terima kasih sebanyak- banyaknya dan semoga selalu diberikan kemudahan. Akhir kalimat, semoga jurnal artikel penelitian ini dapat menjadi referensi serta menambah wawasan pembaca dan juga dapat memberikan manfaat sebagaimana yang diharapkan, terutama untuk Aparatur Desa Pesawahan. Terima kasih

References

- [1] Y. Suryana et al., "Kualitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Konsep Good Governance di Sekretariat Daerah Kota Banjar," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, pp. 118–127, 2020.
- [2] R. Al Raudha and M. I. Ansari, "Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Kampili Kabupaten Gowa," *Jurnal Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 4, pp. 883–894, 2023.
- [3] M. Mokosolang, D. M. Liando, and S. Sampe, "Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan dalam Pencegahan Penularan Covid-19 di Kabupaten Minahasa Tenggara," *Jurnal Governance*, vol. 1, no. 1, pp. 1–8, 2021.
- [4] R. Syafrizal, "Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan," *Management and Business Progress Journal*, vol. 3, no. 1, pp. 107–116, 2024.
- [5] Dedet, "Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak," *Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan*, no. 1, pp. 1–15, 2021.
- [6] G. A. Shelly Oktafiana Sr, "Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan," *Institutional Environment and Entrepreneurship Cognition: A Comparative Business Systems Perspective*, vol. 19, no. 564, pp. 1–73, 2021.
- [7] Wuri, R. Risto, M. Kaunang, M. Pioh, and N. Revlie, "Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)," *Jurnal Eksekutif*, vol. 1, no. 1, pp. 107–115, 2021.
- [8] Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2011 tentang Hari Kerja, Jam Kerja, dan Cuti Aparatur Desa, Sidoarjo, 2011.
- [9] A. Anita and L. M. Lailul, "Employee Performance in Services Administration Candipari Village, Porong District, Sidoarjo Regency," *Journal of Public Administration Studies*, pp. 1–9, 2023.
- [10] N. Kecamatan and P. Kabupaten, "Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)," *Jurnal Administrasi Publik*, pp. 107–125, 2022.
- [11] K. Kelua and K. Tabalong, "Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong," *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, vol. 3, no. 1, pp. 75–96, 2021.
- [12] V. Z. Ummah, "Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Departemen Teknik PT Pelindo Marine Service)," *Jurnal Ilmu Manajemen*, vol. 5, no. 4, pp. 1–7, 2021.
- [13] P. Ajif, "Pola Jaringan Sosial pada Industri Kecil Rambut Palsu di Desa Karangbanjar, Kecamatan Bojongsari, Kabupaten Purbalingga," *Jurnal Penelitian Sosial*, pp. 31–40, 2021.

- [14] Aminuddin, Suriyani B. B., and I. Andriatno, "Evaluasi Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe," *Jurnal Publicuho*, vol. 5, no. 4, pp. 1011–1026, 2022.
- [15] M. Desa, P. Serai, and L. Perspektif, "Perpajakan dalam Perspektif Sosial," *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, vol. 9, no. 4, pp. 1483–1490, 2022.
- [16] P. A. M. Putra, H. Purnamasari, and R. Nababan, "Analisis Kinerja Aparat terhadap Pelayanan Publik di Desa Tridaya Sakti 1 Prasetya," *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, vol. 9, no. 8, pp. 2968–2979, 2022.
- [17] P. S. H. R. R. I. Purba and B. R. Simbolon, "Kinerja Pegawai Kantor Kepala Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik di Desa Bertah Kecamatan Tigapanah Kabupaten Karo," *Journal of Government Opinion*, vol. 7, no. 2, pp. 182–195, 2022.
- [18] Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 54 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Desa, Sidoarjo, 2016.