



**Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan
(JIAAP)**

Available online <http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/jiaap>

Diterima: 07 Oktober 2021; Disetujui: 04 Maret 2023; Dipublish: 06 Maret 2023

**Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan pada
Masyarakat Desa di Desa Silumajang Kecamatan
Na. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara**

***Analysis of The Performance of The Village Apparatus
In Service to the Village Community In Silumajang
Village Na. IX-X Labuhanbatu Utara District***

Pebru Arjuna, Abdul Kadir & Nina Angelia

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan pada masyarakat Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara dan apa saja penghambat dan kendala yang dialami Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Silumajang. Metode dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Keabsahan data dengan triangulasi sumber, teknik dan waktu. Analisis dilakukan dengan model interaktif dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Subjek penelitian ini adalah Kepala Urusan Desa Silumajang, Kepala Desa, Sekretaris Desa dan Perangkat Desa serta masyarakat yang berada di Desa Silumajang. Objek yang diteliti adalah kinerja Aparatur Desa Silumajang dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Desa Silumajang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Aparatur Desa di Desa Silumajang sudah baik di ukur dalam ke 6 indikator menurut Van Metter dan Van Horn dalam model kebijakan pelayanan yaitu empat indikator dapat dikatakan sudah baik meliputi standar dan tujuan, karakteristik organisasi pelaksana, sikap dan komunikasi dan masih ada dua indikator yang belum optimal yaitu sumber daya dan lingkungan sosial, ekonomi dan politik. Adapun faktor penghambat dan kendalanya meliputi masih adanya masyarakat yang kurang menyadari pentingnya Kartu Keluarga khususnya yang berada di lingkungan tempat tinggal yang jauh dari Kantor Desa, masih adanya Perangkat Desa yang belum profesional dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya dan tidak adanya kepastian waktu kapan Kartu Keluarga selesai dikerjakan.

Kata kunci: Analisis; Kinerja; Pelayanan Publik

Abstract

The study aims to determine the performance of the Village Apparatus in service to the Silumajang Village community District NA. IX-X Labuhanbatu Utara. Regency and what are the obstacles and constraintsexperienced by the Village Apparatus in providing services to the Silumajang Village community. The method in this research is a qualitative method, with data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data infinity by triangulating sources, techniques and time. The analysis was carried out with an interactive model of data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study indicate that the performance of the Village Apparatus in Silumajang Village is well measured in the six indicators according to Van Metter and Van Horn in the service policy model, namely for indicators can be said to be good covering standards and objectives, the characteristic of the implementing organization, attitudes and communitation. There are still two indicators that are not optimal, namely resources and the social, economic and political environment. As for the inhibiting factors and the obstacles include people who do not realize the importance of the Family Card especially those in neighborhoods far from the Village office, there are still Village Officials who are not yet professionals in carrying out the tasks assigned to them and there is no certainty when the Family Card will be completed.

Keyword: Analysis; Performance; Public Service

How to Cite: Arjuna, P. Kadir, A. & Angelia, N. Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan Na. Ix-X Kabupaten Labuhanbatu Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan (JIAAP)*, 2(1) 2023: 18-24,

PENDAHULUAN

Pemerintah Desa merupakan unit terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat serta tombak strategis untuk keberhasilan semua program pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari Peraturan Bupati Labuhanbatu Utara Nomor 2 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Hak dan Kewajiban Perangkat Desa. Pasal 2 ayat 1 terdiri atas Sekretaris Desa, Pelaksana Teknis dan Pelaksana Kewilayahan. Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas, fungsi, kewajiban dan wewenangnya, serta diangkat dan diberhentikan oleh Kepala Desa setelah di konsultasikan dengan Camat atas nama Bupati. Pentingnya sikap Aparatur Desa dalam mencapai tujuan dan mewujudkan sasaran tidak terlepas dari jiwa manusia yang sangat kuat untuk mengambil suatu keputusan. Khususnya menanamkan prinsip moral yang baik dalam melaksanakan tugas dan fungsi agar memenuhi keinginan masyarakat. (Roberto dkk, 2019; Haluana'a dkk, 2020).

Realita yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa Perangkat Desa belum menjalankan tugas dan fungsi secara disiplin. Salah satunya adalah kinerja Perangkat Desa di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara yang kurang maksimal dikarenakan masih ada masyarakat yang belum menerima pelayanan dengan baik dan masih adanya masyarakat yang tidak memiliki Kartu Keluarga. KK adalah suatu identitas diri sehingga banyak masyarakat membuatnya untuk kepentingan yang bersangkutan dengan kehidupan. Misalnya untuk mendaftarkan anak sekolah, mengurus beasiswa, membuat asuransi kesehatan. Namun faktanya, masih ada sebagian kecil masyarakat yang tidak memiliki KK, dari data yang diperoleh jumlah KK tahun ini adalah 1. 291 sedangkan, total wajib memiliki KK adalah 1. 688. Melihat Desa Silumajang memiliki 8 Dusun diantaranya Dusun Montong, Panduan, Pirllok, Pulo Hopur, Silumajang, Pulo Godang, Devisi III PRNE dan Padang Mahondang. Hal ini menunjukkan masih adanya masyarakat yang belum memiliki KK. Khususnya masyarakat yang tinggal jauh dari Kantor Desa seperti Dusun Panduan (total wajib memiliki KK: 295, Memiliki: 151, Rasio Kepemilikan 51%), kemudian ada pula yang jarak tempat tinggal dekat dengan Kantor tetapi masih banyak yang tidak memiliki KK seperti Dusun Silumajang (total wajib memiliki KK: 105, Memiliki KK: 68, Rasio Kepemilikan 64%), diurutkan ketiga Dusun Devisi III PRNE (total wajib memiliki KK: 124, Memiliki: 91, Rasio Kepemilikan: 73%). Alasan masyarakat Dusun Panduan tidak membuat KK adalah proses pembuatan yang rumit dan berbelit-belit dan kurangnya petunjuk yang diberikan Perangkat Desa serta tidak adanya kepastian waktu kapan KK akan selesai dikerjakan (Ramadani dkk, 2017; Hardiansyah dkk, 2019).

Desa Silumajang berada di wilayah Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Desa ini memiliki 8 Dusun yaitu: Dusun I Montong, Dusun II Panduan, Dusun III Pirllok, Dusun IV Pulo Hopur, Dusun V Silumajang, Dusun IV Pulo Godang, Dusun VII Devisi III PRNE dan Dusun Padang Mahondang. Dengan batas wilayah sebagai berikut: Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Bangun Rejo, Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Hatapang, Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Marantiomas dan Sebelah Barat berbatasan dengan Sungai Raja (Sinaga dkk, 2019; Tanjung dkk, 2019).

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang secara kualitas terhadap suatu pekerjaan dengan rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya. Sedangkan, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/ sekelompok orang dengan tujuan tertentu yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh mereka langsung terlibat antara pemberi dan penerima pelayanan. Berdasarkan definisi tersebut, ada 6 indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Van Metter dan Van Horn dalam Agustino (2012: 141-142) tentang Model Kebijakan Pelayanan di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan pada Masyarakat dan penghambat serta Kendala Pelayanan pada Masyarakat Desa di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

METODE PENELITIAN

Metode ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang memerlukan pemahaman secara mendalam dan berfokus pada Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Menurut Sugiyono (2015) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga metode artistik karena proses penelitian lebih bersifat praktis (kurang terpola) karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan creativity yang ditemukan di lapangan dan lebih kepada seni dalam proses pengambilan data yang diteliti. Metode ini menggunakan triangulasi data analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dibandingkan dengan penalaran/ perumpamaan (Lubis dkk, 2019; Samosir dkk, 2021).

Informan penelitian menurut Afrizal (2016) adalah orang yang dapat memberikan informasi saat dilakukan wawancara oleh pewawancara dengan narasumber. Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan yang terdiri dari Informan Kunci: Kepala Urusan Pemerintah Desa yaitu Bapak Selamat Aidel Munthe, Informan Utama: Kepala Desa Silumajang dan Sekretaris Desa Silumajang yaitu Bapak Julpian Munthe dan Bapak Apriadi Sonarto Matondang, S.Kom dan Informan Tambahan: Masyarakat Desa Silumajang.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2013: 224) yang menyatakan bahwa langkah awal dalam penelitian karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Adapun metode dalam pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara, Dokumentasi dan Triangulasi Data (sumber, teknik dan waktu). Teknis analisis data menurut Sugiyono (2013) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dan bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat dengan mudah di informasikan kepada orang lain. Adapun aktivitas dalam analisis data adalah Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan pada Masyarakat Desa di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

1. Standar dan Tujuan Pelayanan

Standar dan tujuan pelayanan pada pembuatan Kartu Keluarga dapat diartikan sebagai tolak ukur untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan. Pelayanan dapat dikatakan baik (prima) jika pelanggan (masyarakat) sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya. Berdasarkan data jumlah penduduk Desa Silumajang pada Tahun 2019 menunjukkan bahwa ada 5.213 jiwa dengan Memiliki KK: 1.291 dan jumlah total wajib memiliki KK/ LK(D) adalah 1.688. Hal ini dapat dilihat bahwa jumlah Dusun yang paling banyak tidak memiliki KK di Desa Silumajang berdasarkan Rasio Kepemilikan adalah Dusun Panduan (total wajib memiliki KK: 295, Memiliki KK: 151, Rasio Kepemilikan: 51%), diurutkan kedua yaitu Dusun Silumajang (total wajib memiliki KK: 105, Memiliki KK: 68, Rasio Kepemilikan: 64%), diurutkan ketiga yaitu Dusun Divisi III PRNE (total wajib memiliki KK: 124, Memiliki KK: 91, Rasio Kepemilikan: 73%). Dan Dusun yang paling banyak memiliki KK adalah Dusun Padang Mahondang (total wajib memiliki KK: 136, Memiliki: 134, Rasio Kepemilikan: 98%). Dan pernyataan mengenai pentingnya KK disampaikan oleh informan kunci yaitu Kepala Urusan Desa Silumajang, yang menyatakan bahwa: "Kartu Keluarga adalah identitas suatu keluarga atau daftar anggota keluarga seperti hubungan dalam keluarga, status, pekerjaan dalam suatu rumah tangga dari suami dan istri, anak dan anggota keluarga yang tinggal serumah dengan kita yang berdomisili dalam jangka waktu yang lama. Adapun kegunaan dari KK adalah sebagai syarat untuk pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Asuransi, BPJS dan yang paling penting untuk masyarakat saat ini adalah untuk mendaftarkan anak sekolah. Dan kesadaran masyarakat dari tahun lalu sudah mengalami peningkatan, ini dikarenakan sudah banyak anak-anak yang mulai sekolah dan banyaknya bantuan-bantuan sosial dari pemerintah pusat dan syaratnya adalah memiliki KK. Dan biasanya lama proses pembuatan KK adalah 5 hari, namun terkadang sampai 14 hari". (Wawancara dengan Bapak Selamat Aidel Munthe (36 tahun), pada tanggal 10-02-2020 jam 09.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, standar dan tujuan pada pembuatan Kartu Keluarga di Desa Silumajang secara Keseluruhan sudah baik, dimana masyarakat sudah banyak yang memiliki Kartu keluarga dan Perangkat Desa juga sudah memiliki kemampuan untuk mengajak masyarakat agar mau membuat KK. Dan masyarakat sudah mulai menyadari pentingnya KK dan apa saja kegunaan KK seperti syarat membuat KTP, Akta Kelahiran, Pendaftaran Asuransi, BPJS, dan yang paling penting bagi masyarakat kebanyakan adalah untuk mendaftarkan anak sekolah melihat Desa Silumajang sudah mulai mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya tentang pentingnya pendidikan. (Nurmiah dkk, 2019; Tarigan dkk, 2017)

2. Sumber Daya

Sumber Daya merupakan segenap sumber (fisik maupun non-fisik) yang dimiliki oleh seseorang/ suatu instansi pemerintahan. Sumber daya dalam konteks ini ada 2 yaitu Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Organisasi. Berdasarkan data tingkat pendidikan masyarakat Desa Silumajang sekitar 29,5% tingkat/ belum tamat SD, 25% yang SD, 11,3% yang SMP, 11,2% yang SMA, 2% D3 dan 2% S1. Pernyataan mengenai tingkat pendidikan disampaikan oleh informan utama yaitu Kepala Desa Silumajang, yang menyatakan bahwa: "Faktor pendidikan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Perangkat Desa dan masyarakat khususnya pada pembuatan KK. Tetapi saya selaku Kepala Desa Silumalang selaku memberikan saran dan motivasi terhadap semua staf/ pegawai yang ada untuk selalu bekerja sama dan aktif selama jam kerja kantor yang dimulai jam 08.00-16.00 WIB dan tidak dibenarkan bolos pada jam kerja karena akan mendapatkan sanksi apalagi tidak hadir tanpa disertai keterangan yang jelas".(Wawancara dengan Bapak Julpian Munthe(50 tahun), pada tanggal 12 dan 13-02-2020 jam 20.00 WIB dan 09.00 WIB).

Latar belakang pendidikan juga berpengaruh terhadap kinerja pelayanan khususnya dalam pembuatan KK. Pernyataan tersebut di dukung oleh informan utama yaitu Sekretaris Desa Silumajang, yang menyatakan bahwa: "Secara keseluruhan Perangkat Desa yang bekerja di Kantor Desa Silumajang rata-rata hanya tamatan SMA. Hal inilah yang menjadi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat karena bedanya jenjang pendidikan seseorang. Untuk itu Saya selaku Sekdes membantu Kades mengadakan pelatihan bagi Perangkat Desa sesuai dengan bidang pekerjaannya yang dilakukan 2-3 kali dalam sebulan." (Wawancara dengan Bapak Apriadi Sonarto Matondang, S.Pd, (32 tahun), pada tanggal 13-02-2020 jam 08.00 WIB). Pernyataan selanjutnya disampaikan oleh informan tambahan yaitu masyarakat Desa Silumajang, yang menyatakan bahwa: "Saya mengalami kesulitan pada syarat-syarat pembuatan KK karena Saya dan suami Saya tidak memiliki Buku Nikah karena pernikahan kami hanya pernikahan sirih dan untuk itu saya harus mengurusnya di Kantor Urusan Agama. Setelah itu barulah semua selesai barulah saya kembali ke Kantor Desa dan mengurus KK". (Wawancara dengan Ibu Midah Ritonga (47 tahun), pada tanggal 28-02-2020 jam 16.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diambil kesimpulan bahwa pendidikan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini berkaitan dengan kemampuan Kades untuk selalu disiplin dalam bekerja serta memiliki sikap yang ramah dan sopan terhadap masyarakat dan Kades juga harus mampu bekerja sama dengan Perangkat Desa dan membentuk suatu struktur organisasi dalam setiap bidang serta melakukan pelatihan sebanyak 2-3 kali dalam sebulan. 3. Karakter Organisasi Pelaksana

Organisasi adalah wadah/ tempat untuk mencapai tujuan, oleh karena itu, organisasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh orang yang bekerja sama dengan orang lain agar tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Berdasarkan pengertian ini maka seorang Sekdes harus mampu menggantikan Kades bila Kades berhalangan hadir saat dilakukannya Rapat/ Musyawarah agar suatu program/ kebijakan tidak mengalami suatu kendala yang berakibat tidak tersampainya program terhadap masyarakat. Pernyataan tersebut di dukung oleh informan utama yaitu Kepala Desa Silumajang, yang menyatakan bahwa: "Setiap organisasi harus memiliki struktur organisasi yang jelas agar organisasi tersebut dapat mencapai suatu tujuan yang diharapkan bersama. Dalam pemerintahan Desa, Kepala Desa ditugaskan untuk mengatur dan membimbing bawahannya agar bawahan tersebut bekerja sesuai dengan SOP yang telah disepakati bersama". (Wawancara dengan Bapak Julpian Munthe (50 tahun), pada tanggal 12 dan 13-02-2020 jam 20.00 WIB). Berdasarkan hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa karakter adalah ciri-ciri khusus yang dimiliki seseorang. Perangkat Desa yang bekerja di Kantor Desa Silumajang juga memiliki Attitude atau sikap yang berbeda-beda. Oleh karena itu Kades harus mampu mengatur, mengawasi

dan memberikan arahan juga motivasi yang baik dan menjadi contoh untuk bawahannya agar masyarakat dapat terlayani.

4. Sikap (Disposisi) Para Pelaksana

Menurut Van Metter dan Van Horn sikap para pelaksana adalah menerima atau menolak para agent pelaksana kebijakan. Sikap yang harus dimiliki oleh para pelaksana kebijakan harus menerima kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, sikap yang mencerminkan pelaksana menerima kebijakan tersebut harus memiliki sikap yang baik. Seperti kejujuran, keteladanan dan kemampuan yang tinggi. Faktor yang berpengaruh adalah kejujuran karena jika kita jujur dalam bekerja maka kesenangan dan ketenangan yang akan kita dapatkan. Pernyataan tersebut disampaikan oleh informan utama yaitu Sekretaris Desa Silumajang, yang menyatakan bahwa: "Sikap para Perangkat Desa harus sesuai dengan SOP yang ada. Akan tetapi ada juga sebagian Perangkat Desa yang tidak mematuhi aturan tersebut seperti yang terjadi beberapa bulan lalu ada Perangkat Desa yang sudah lama tidak hadir dan tanpa memiliki keterangan yang jelas sehingga Kepala Desa sampai memberikan surat peringatan sebanyak 2 kali barulah Perangkat Desa tersebut aktif kembali bekerja". (Wawancara dengan Bapak Apriadi Sonarto Matondang, S.Kom, (32 tahun), pada tanggal 13-02-2020 jam 08.00 WIB). Berdasarkan hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa Sikap Para Aparatur Desa sudah baik, hal ini dapat dilihat dari respon masyarakat yang mengatakan bahwa Perangkat Desa sudah memberikan pelayanan yang baik. Seperti sikap ramah (tersenyum dan sapa) dan sopan santun terhadap masyarakat dan kekurangannya, masih ada Perangkat Desa yang tidak sesuai SOP.

5. Komunikasi Antar Organisasi Pelaksana

Komunikasi adalah suatu penyampaian informasi yang berisi pesan, ide-ide dan gagasan dari satu pihak ke pihak lainnya. Pernyataan ini disampaikan oleh informan kunci yaitu Kepala Urusan Desa Silumajang, yang menyatakan bahwa: "Agar pelayanan berjalan sesuai dengan harapan, maka perlu dilakukan koordinasi yang baik antara penerima dan pemberi pelayanan. Maksudnya para Perangkat Desa harus mampu menjalankan tugasnya masing-masing agar masyarakat terlayani dengan baik". (Wawancara dengan Bapak Selamat Aidel Munthe (36 tahun), pada tanggal 10-02-2020 jam 09.00 WIB). Adapun kesimpulan dari komunikasi yang disampaikan Perangkat Desa sudah baik melihat Rasio Kepemilikan KK di setiap Dusun sudah lebih dari 50%. Seperti Dusun VIII Padang Mahondang RasioKepemilikannya adalah 98%.

6. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Lingkungan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan kebijakan/ program. Melihat Desa Silumajang memiliki 8 Dusun yaitu Dusun Montong, Panduan, Pirluk, Pulo Hopur, Silumajang, Pulo Godang, Divisi III PRNE dan Padang Mahondang. Yang rata-rata mata pencahariannya adalah petani dan beternak. Berdasarkan data dilihat bahwa sekitar 19,1% masyarakat tidak/ belum bekerja, 34,6% petani, 17,2% peternakan, 2,5% pedagang, 1,9% pengusaha kayu dan batu, 17,5% IRT, 2,5% pegawai honorer dan 2% PNS. Pernyataan dari informan kunci yaitu Kepala Urusan Desa Silumajang, yang menyatakan bahwa "Desa Silumajang sebenarnya sudah mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya dan diharapkan masyarakat juga semakin menyadari pentingnya KK terutama lingkungan yang berada jauh dari Kantor Desa agar masyarakat semakin antusias terhadap pelayanan yang diberikan". (Wawancara dengan Bapak Selamat Aidel Munthe (36 tahun), pada tanggal 10-02-2020 jam 09.00 WIB).

Penghambat dan Kendala Pelayanan pada Masyarakat Desa di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Berdasarkan hasil penelitian, maka yang menjadi penghambat dan kendala pelayanan pembuatan KK adalah masih adanya masyarakat yang kurang menyadari pentingnya KK, masih adanya Perangkat Desa yang belum profesional dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya dan tidak adanya kepastian waktu kapan KK selesai. Yang seharusnya 5-14 hari atau bahkan lebih.

Kinerja Perangkat Desa yang rendah akan menjadi suatu masalah bagi organisasi atau lembaga, karena kinerja yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan suatu organisasi. Adapun penghambat dan kendalanya yaitu masih adanya masyarakat yang kurang menyadari pentingnya KK khususnya masyarakat yang berada jauh dari Kantor Desa, masih adanya Perangkat Desa yang belum profesional dalam bekerja dan tidak adanya kepastian waktu kapan KK selesai dikerjakan.

SIMPULAN

Kinerja Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Desa Silumajang dilihat dari teori Van Metter dan Van Horn dalam Model Kebijakan Pelayanan ada 6 indikator pelayanan. Menyimpulkan sudah baik, hal ini dilihat dari 4 indikator yaitu Standar dan Tujuan kebijakan yang menunjukkan bahwa Rasio Kepemilikan Desa Silumajang di setiap Dusun rata-rata sudah 50%. Seperti Dusun VIII Padang Mahondang Rasio kepemilikan KK: 98% dan yang paing rendah adalah Dusun II Panduan Rasio Kepemilikan KK: 51%, Sumber Daya Aparatur berdasarkan kemampuan masih kurang. Maka perlu dilakukan pelatihan rutin sebanyak 2-3 kali dalam sebulan, Karakter dan Sikap pelaksana yang berbeda-beda. Oleh karena itu Kades harus mampu mengatur, mengawasi dan memberikan arahan kepada bawahan dan dapat menjadi contoh yang baik agar masyarakat dapat terlayani, komunikasi sudah baik, hanya saja masih ada sebagian kecil masyarakat yang berada jauh dari Kantor yang tidak memiliki KK dan Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik yang sangat mempengaruhi berhasil/ tidaknya program KK di Desa Silumajang yang rata-rata mata pencahariannya adalah petani dan peternak.

Kinerja Perangkat Desa yang rendah akan menjadi suatu masalah bagi organisasi atau lembaga, karena kinerja yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan suatu organisasi. Adapun penghambat dan kendalanya yaitu masih adanya masyarakat yang kurang menyadari pentingnya KK khususnya masyarakat yang berada jauh dari Kantor Desa, masih adanya Perangkat Desa yang belum profesional dalam bekerja dan tidak adanya kepastian waktu kapan KK selesai dikerjakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2006). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Agustino, L. (2012). Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Haluana'a, F.J. Nasution, I. & Batubara, B.M. (2020). Analisis Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Pemilihan Kepala Desa Orahili Kecamatan Pulau-Pulau Batu Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1) 2020: 46-52,
- Haluana'a, F.J. Nasution, I. & Batubara, B.M. (2020). Analisis Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Pemilihan Kepala Desa Orahili Kecamatan Pulau-Pulau Batu Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1) 2020: 46-52,
- Hardiansyah, M. Nasution, M.A. & Matondang, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa oleh Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Tahun 2017. *PERSPEKTIF*, 8 (1): 1-5.
- Lubis, A, Nasution, M.A, & Kusmanto, H. (2019) Peran Kepala Desa dalam Pemilihan Kepala Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018 (Studi pada Desa Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang), *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 7 (2): 199-204
- Nurmiah, N., Kusmanto, H., & Lubis, Y. (2019). Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Program Pemberdayaan Kebersihan Kelurahan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 176-183.
- Peraturan Bupati Labuhanbatu Utara Nomor 2 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Hak dan Kewajiban Perangkat Desa.
- Purnamasari, H. (2017), Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. Bekasi: *Jurnal Politikom Indonesia* Vol. 2 No. 1 – Juli 2017. (journal.unhas.ac.id, diakses 23 Januari 2020).
- Ramadani. Nasution, I. & Tarigan, U. (2017). Analisis Pemilihan Kepala Desa Serentak terhadap Demokrasi Lokal di Desa Tanjung Kabupaten Aceh Tamiang. *PERSPEKTIF*, 7 (2): 40-45
- Roberto, S.A., Kadir, A. & Angelia, N. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 32-38,
- Samosir, Y., Warjio, W., Purba, A., & Isnaini, I. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Di Balai Pengembangan Pendidikan Anak Usia Dini Dan Pendidikan Masyarakat (Bp-Paud Dan Dikmas) Sumatera Utara. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 3(1), 90-98. doi:<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v3i1.725>
- Sinaga, A., Kadir, A., & Mardiana, S. (2019). Peranan Motivasi Kerja Dalam Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjung Balai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 32-42
- Sugiyono, (2013). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta,
- Sugiyono, (2015). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

- Tanjung, M., Kusmanto, H., Warjio, W., & kadir, A. (2019). Evaluasi Kinerja Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 82-88.
- Tarigan E.B , Nasution, M.H.T, & Dewi, R.(2017). Peranan Sekretaris Desa dalam Menunjang Kinerja Kepala Desa. *PERSPEKTIF*, 6 (2): 64-74.