



Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat

Performance of Village Apparatus in Public Services in Penawang Village, Siluq Ngurai District, West Kutai Regency

Agustinawati Mendan*, Meita Istianda & Darmanto

Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat. Metode penelitian kualitatif dengan desain studi kasus. Informan kunci adalah Kepala Desa, Tokoh Masyarakat, sedangkan informan pendukung yaitu masyarakat yang memperoleh jasa pelayanan Administrasi Kependudukan. Analisis data kualitatif menggunakan analisis data model interaktif. Hasil penelitian kinerja aparatur desa dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan sesuai harapan masyarakat. Pelayanan aparatur desa dalam hal ini kinerja yang diberikan belum sepenuhnya masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan dikarenakan rendahnya kemampuan, keterampilan dan keahlian dalam administrasi akibat tidak ada pelatihan mengenai administrasi desa yang diberikan kepada aparatur desa dari pihak kecamatan Siluq Ngurai. Kurang optimalnya kinerja aparatur dalam pelayanan publik terindikasi oleh keragaman kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan, kurang efektifnya dalam memanfaatkan jam kerja dalam pelayanan publik, keragaman kemampuan aparatur sehingga hasil kerja belum dapat tercapai secara optimal. Kinerja aparatur meskipun secara aplikatif belum sepenuhnya mencerminkan esensi pelayanan meski demikian implikasi layanan yang diberikan aparatur telah menunjukkan perubahan meskipun belum signifikan, tetapi layanan yang diberikan termasuk cukup baik. Pemerintah Kabupaten Kutai Barat diharapkan dapat menyediakan Pendidikan atau pelatihan bagi aparatur desa agar kualitas SDM aparatur desa dapat meningkat.

Kata kunci: Kinerja; Aparatur; Desa; Pelayanan Publik

Abstract

The purpose of this study was to determine the performance of village officials in providing public services to the community and to determine the inhibiting factors of village officials' performance in providing public services to the community in Penawang Village, Siluq Ngurai District, West Kutai Regency. Qualitative research method with case study design. Key informants are the Village Head, Community Leaders, while supporting informants are the community who receive Population Administration services. Qualitative data analysis uses interactive model data analysis. The results of the study on the performance of village officials in efforts to improve public services have not been fully able to provide satisfaction according to community expectations. The service of village officials in this case the performance provided has not been fully satisfactory to the community due to the low ability, skills and expertise in administration due to the absence of training on village administration provided to village officials from the Siluq Ngurai District. The less-than-optimal performance of officials in public services is indicated by the diversity of the quantity and quality of work produced, the ineffectiveness in utilizing working hours in public services, the diversity of officials' abilities so that work results have not been achieved optimally. The performance of the apparatus, although in practice, has not fully reflected the essence of the service, however, the implications of the services provided by the apparatus have shown changes, although not yet significant, but the services provided are quite good. The West Kutai Regency Government is expected to provide education or training for village apparatus so that the quality of village apparatus human resources can increase.

Keywords: Performance; Apparatus; Village; Public Service

How to Cite: Mendan, A. Istianda, M. & Edi, Darmanto M. (2024). Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 6(2) 2024: 252-259,



PENDAHULUAN

Penerapan sistem desentralisasi yang sebelumnya adalah sistem pemerintahan yang terpusat atau sentralisasi, hal tersebut memberikan kewenangan Adapun isu penting dalam *good governance*, yaitu terjadinya perubahan kapasitas pemerintah dalam merespon dan memperjuangkan kepentingan bersama masyarakat berdasarkan koridor institusi yang ada (Keban, 2014). Ada dua arena aspek masyarakat yang dapat dipresentasikan yaitu masyarakat sipil dan aspek negara. Kedua aspek ini merupakan faktor utama mengenai birokrasi yang di dalamnya termasuk SDM aparatur (Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional & Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS), 2010).

Menurut (Siagian, 2012) rendahnya kinerja birokrasi disebabkan oleh kesimpangsiuran perundang-undangan yang mengatur tentang bidang kepegawaian; Menjadi-jadinya *spoil system* dalam penerimaan, pengangkatan, penempatan dan promosi pegawai; terjadinya kesukaran dalam kebijakan dalam bidang kepegawaian; tidak obyektifnya sistem penilaian kinerja pegawai; belum terarahnya sistem pendidikan dan pelatihan; Dalam pemecahan masalah kesejahteraan aparatur terdapat masih banyak instansi yang menanganinya dan masih rendahnya pendapatan aparatur. Pelaksanaan otonomi daerah, secara empiris juga membawa perubahan dan inovasi penyelenggaraan pemerintahan desa yang merupakan ujung tombak pemerintahan. Oleh sebab itu, hal terpenting dari otonomi desa sebagai daerah otonom adalah layanan terhadap masyarakat desa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atau kepentingan umum (Departemen Dalam Negeri, 2001).

Peran aparatur desa harus sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa/kampung, penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah desa/kampung yang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Kinerja aparat pemerintah desa masih relatif rendah dan belum sepenuhnya bisa memenuhi harapan dan pilihan publik, ketika melaksanakan tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab, terutama dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat (Widodo, 2001). Pada prinsipnya setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan kliennya atau masyarakat yang ada di bawahnya, akan tetapi kenyataan tidak demikian (Ma'Arif, 2005).

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan juga masih belum baik dilihat dari segi kualitas, mental dan perilaku aparat desa dalam pengurusan surat-surat keterangan terhadap masyarakat, masih terdapat pelayanan yang pilih kasih serta pejabat sering tidak ada di tempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan, dan dari aspek kemampuan perangkat desa yang masih perlu ditingkatkan lagi hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda mengakibatkan kemampuan aparat desa tidak merata (Risto Wuri et al., 2017). Tidak efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan kurangnya rasa tanggung jawab sehingga proses pelayanan berjalan lambat juga sering dilakukan oleh aparatur desa (Garvera, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Agustin, (2015) menunjukkan adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan di kantor desa sebagai unsur pelaksanaan lembaga birokrasi yang memiliki tugas dan wewenang dibidang pelayanan publik memiliki etos kerja yang kurang baik, mengerjakan tugasnya tidak berdasarkan SK yang ada, masih adanya pelanggaran aturan dan aparatur masih bisa melakukan perlakuan khusus atau belum adil kepada masyarakat. Penelitian Kusuma, (2013) menjelaskan gambaran bahwa secara keseluruhan kinerja aparatur desa belum berjalan dengan maksimal karena kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) dan memiliki kemampuan serta pengalaman serta tingkat disiplin pegawai yang masih rendah ditandai dengan banyak pegawai yang datang terlambat dan sering keluar kantor saat jam kerja.

Studi pendahuluan pada Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai kondisi sarana dan prasarana dan fasilitas pelayanan belum terwujud dan belum memadai, kondisi ini dapat

berdampak pada kinerja pemerintah desa yang tidak maksimal dari aparatur desa dalam pelayanan publik masih banyak kelemahan baik pada aspek efektifitas pelayanan dan efisiensi pelayanan. Hasil observasi pada masyarakat masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan terkait pelayanan di Kantor Desa sebagai unsur pelaksanaan lembaga birokrasi yang memiliki tugas dan wewenang dibidang pelayanan publik antara lain, registrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang sangat rumit dan lambat. Selain itu, masyarakat masih sering mengeluhkan terkait pelayanan administrasi yang diberikan petugas dalam melayani masyarakat dalam melakukan registrasi terkait semua administrasi dan pengurusan dokumen penting terlebih lagi dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan apa saja faktor-faktor penghambat kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kampung Penawang?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kampung Penawang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau suatu fenomena yang terjadi dan diamati. Instrumen penelitian ini yakni peneliti itu sendiri yang melakukan wawancara dibantu alat perekam dan alat tulis serta pedoman wawancara.

Fokus dalam penelitian ini ialah kinerja aparatur pemerintah kampung dalam pelayanan publik, yang secara operasional didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan pemerintah kampung Penawang dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya. Kinerja aparatur desa dilihat melalui beberapa indikator, yaitu : (1) kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan, (2) keterampilan dan keahlian aparatur dalam menunjang pelayanan, (3) kualitas pekerjaan yang dihasilkan aparatur, dan (4) kepatuhan aparatur dalam jam kerja. Fokus kedua dalam penelitian ini adalah faktor-faktor penghambat aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat.

Sumber data meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan informan kunci Kepala Desa, Tokoh Masyarakat dan informan pendukung yaitu masyarakat yang memperoleh jasa pelayanan Administrasi Kependudukan. Terdapat juga data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yakni dokumen- dokumen dan buku-buku referensi yang terdapat dipergustakaan.

Untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, maka digunakan instrumen dan teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi. Wawancara mendalam menggunakan panduan wawancara, sehingga pertanyaan yang diajukan lebih terstruktur dan terarah. Dalam melakukan wawancara, instrument yang digunakan adalah alat perekam dan dilengkapi dengan catatan-catatan kecil peneliti. Pengumpulan data dengan melakukan dokumentasi juga dilakukan dalam penelitian ini, dokumen yang dijadikan sebagai informasi dalam penelitian ini adalah data-data yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan di Desa/Kampung Penawang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif berupa model interaktif sesuai yang dikemukakan oleh Miles et al., (2014) bahwa dalam analisis data deskriptif kualitatif mencakup pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur Desa

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur desa di kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai bahwa kinerja masih sangat kurang cepat dan lambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, lamanya proses dalam hal administrasi membuat masyarakat harus menunda urusan yang sangat mendesak, dikarenakan berkas dari aparatur desa belum selesai.

Kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai secara substansial belum menunjukkan hasil yang optimal. Kurang optimalnya kinerja pegawai di lembaga tersebut disebabkan tidak hanya oleh perbedaan kemampuan aparatur tetapi juga keragaman produktivitas dan responsivitas aparatur dalam memberikan layanan publik. Misalnya perbedaan dalam memanfaatkan jam kerja secara efektif dan kemauan untuk melayani nampaknya masih beragam sehingga segala bentuk layanan yang dilakukan aparatur belum semuanya menunjukkan keragaman. Pada gilirannya layanan yang diberikan kurang optimal.

Kinerja Aparatur Desa: Kemampuan Aparatur dalam Pelayanan Publik.

Salah satu sub fokus dalam penelitian ini adalah kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan berbeda-beda. Perbedaan tersebut dikarenakan setiap pegawai memiliki kemampuan yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaan, perbedaan kemampuan tersebut telah membawa perbedaan dalam menyelesaikan pekerjaan walaupun hasil yang dicapai sudah cukup baik namun belum optimal.

Kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dapat ditingkatkan dengan adanya pendidikan dan pelatihan, dengan demikian diharapkan setiap pegawai dapat melanjutkan pendidikan ke tingkat lebih tinggi, selain itu setiap pegawai diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan. Kemampuan aparatur dalam pemberian layanan kepada masyarakat belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang disampaikan Dwiyanto dalam (Pasolong, 2020) Kemampuan kerja pegawai yaitu sejauhmana seorang pegawai memiliki kekuatan, kesanggupan, dan kecakapan dalam menghadapi serta menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan pimpinan kepadanya, dengan kemampuan kerja yang baik diharapkan semua pegawai dan dapat menyelesaikan setiap hambatan, rintangan dan kesulitan selama melaksanakan tugas-tugas dan pekerjaannya.

Dalam penyelenggaraan otonomi di daerah dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu di antaranya adalah faktor manusia yang dalam hal ini adalah sebagai aparatur pemerintah, harus memiliki kemampuan yang dapat menunjang terlaksananya otonomi daerah sesuai dengan apa yang diinginkan karena bagaimanapun juga berhasil atau tidaknya pelaksanaan otonomi daerah akan sangat tergantung kepada aparatur pemerintah daerah sebagai perencana dan pelaksana. Dalam pelaksanaan otonomi daerah aparat pemerintah daerah juga dituntut untuk memiliki kapabilitas dan kredibilitas dalam melaksanakan tugas serta pengembangan struktur jabatan, penjenjangan karier yang jelas, dan juga pembagian tugas berdasarkan disiplin ilmu yang dimiliki.

Sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, peran aparatur desa haruslah berfokus kepada pelayanan publik. Pemerintah harus melakukan peningkatan sumber daya aparatur, kualitas, profesionalisme pada seluruh jajaran pemerinahan. Seiring dengan perkembangan dinamika masyarakat yang cukup tinggi Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas semakin mendesak. Masyarakat menghendaki pelayanan yang cepat, akurat, dan biaya murah. mengutamakan hasil yang optimal terutama pelayanan yang sifatnya aministratif.

Pelayanan yang prima tersebut akan mendorong masyarakat ikut berpartisipasi dalam proses pembangunan. Dengan demikian akan mengarah pada peningkatan produktifitas dan peningkatan taraf hidup masyarakat. Namun pada pelaksanaan sering terjadi hambatan-hambatan

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh hal-hal sifatnya teknis dan non teknis yang dapat mempengaruhi kinerja aparatur, misalnya penyediaan fasilitas pelayanan yang terbatas, dan kurangnya kemampuan dalam mengemban tugasnya. Hal ini merupakan tantangan bagi aparat, yang merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan di daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat

Berdasarkan Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan masyarakat serta peningkatan kemampuan sumberdaya aparatur.

Kinerja Aparatur Desa: Kemampuan dan Keahlian Aparatur dalam Menunjang Pelayanan Publik

Sub fokus lain yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah keterampilan dan keahlian aparatur dalam memberikan pelayanan. keterampilan dan keahlian aparatur sangat penting sebagai modal kerja, dan hal tersebut dapat ditempuh melalui pendidikan dan pelatihan. Karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam rangka mengatasi persoalan yang terkait dengan pelayanan publik. Keterampilan dan keahlian aparatur dalam memberikan pelayanan di di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai belum menunjukkan indikasi yang optimal karena tidak semua aparatur dibekali dengan pendidikan dan pelatihan. Artinya aparatur yang memiliki legilitas pelatihan masih terbatas dan masih banyaknya aparatur yang bekerja berdasarkan kemampuan autodidak.

Keadaan demikian yang dapat menimbulkan kinerja aparatur kurang optimal, karena tidak didukung dengan keterampilan dan keahlian. Padahal keterampilan dan keahlian itu penting untuk modal kerja, karena terbatasnya keterampilan dan keahlian aparatur maka kinerja aparatur belum semuanya hasil yang maksimal. Terbatasnya keahlian dan keterampilan aparatur tercermin jumlah legilitas yang dimiliki aparatur.

Pendidikan dan Pelatihan Administrasi Umum: Pengembangan sumber daya aparatur yang dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan di bidang administrasi umum meskipun belum mampu menjangkau seluruh pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan administrasi umum tetapi upaya yang dilakukan dapat menambah beberapa aparatur yang memiliki legalitas pelatihan.

Pendidikan dan Pelatihan Teknis: Pendidikan dan pelatihan teknis bagi aparatur desa sebagai salah satu upaya yang dilakukan kepala desa di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan dan keahlian pegawai. Meskipun upaya tersebut belum dapat meningkatkan keterampilan dan keahlian semua pegawai, tetapi telah menunjukkan perubahan yang berarti terhadap keterampilan beberapa pegawai. Hal tersebut terindikasi oleh jenis pelatihan, terdiri dari pelatihan Aplikasi Windows & Microsoft Office, pelatihan teknis pelayanan umum, dan pelatihan Bimbingan Teknis. Dengan memiliki legilitas pelatihan tersebut dapat dijadikan sebagai modal kerja untuk menunjang kelancaran pelayanan pada publik.

Dengan demikian upaya kepala desa di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai untuk meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan cukup relevan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai yang memiliki legalitas pelatihan justru hasil kerjanya lebih baik dan kontribusinya terhadap instansi cukup meyakinkan.

Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan: terkait dengan pembinaan yang dilakukan kepala desa di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai dalam upaya meningkatkan pelayanan publik

maka upayanya yang dapat dilakukan menugaskan bawahannya untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan teknis fungsional. Pembinaan aparatur yang dilakukan melalui diklatpim nampaknya sangat penting dalam rangka pembekalan sekaligus meningkatkan kompetensi manajerial.

Keterampilan dan Keahlian Aparatur dalam Menunjang Pelayanan Publik masih belum maksimal karena keterbatasan aparatur desa dalam segi pengetahuan, kurangnya keterampilan dan keahlian dalam administrasi publik, suatu pelayanan akan berjalan dengan baik apabila aparatur memiliki keterampilan dan keahlian yang lebih, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Agustin, 2015) bahwa pelayanan publik akan berjalan dengan lancar apabila petugas memiliki keterampilan dan keahlian yang lebih dan cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagaimana dikemukakan (Moenir, 2017) bahwa pembinaan melalui pendidikan dan pelatihan kepemimpinan tidak hanya dapat meningkatkan kemampuan dasar aparatur tetapi dapat juga mendorong untuk mengembangkan karier pegawai. Oleh karena itu cukup beralasan jika pembinaan aparatur melalui penjenjangan ditingkatkan agar memiliki dasar acuan untuk melaksanakan tugasnya jika nantinya menduduki jabatan setingkat lebih tinggi.

Kinerja Aparatur Desa: Kualitas Pekerjaan yang dihasilkan dalam Pelayanan Publik

Dengan kinerja aparatur dalam pelayanan publik adalah kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Dari hasil penyajian data menunjukkan bahwa kualitas pekerjaan yang dihasilkan belum semuanya sesuai harapan. Hal tersebut tercermin oleh kualitas pelayanan yang diberikan terutama dapat dilihat dari ketetapan waktu yang diperlukan dalam pelayanan.

Ada perbedaan relatif kecil antara standar layanan dengan waktu yang diperlukan dalam layanan. Seperti layanan kartu keluarga sesuai standar pelayanan yang ditetapkan hanya diperlukan waktu 1 hari tetapi dalam kenyataannya justru dapat diselesaikan lebih dari 1 hari bahkan lebih satu minggu, demikian juga pada pelayanan kartu tanda penduduk, juga menunjukkan perbedaan antara harapan dengan kenyataan. Justru yang terjadi kartu tanda penduduk dapat diselesaikan sesuai dengan harapan masyarakat. Demikian juga halnya pelayanan/pembuatan akte kelahiran, justru lebih lama dari waktu yang ditentukan.

Kualitas pekerjaan yang dihasilkan dalam pelayanan publik harus sesuai dengan harapan masyarakat yaitu, mudah, cepat dan akurat. Akan tetapi pada kantor desa Penawang kualitas pekerjaan yang dihasilkan masih belum maksimal dikarenakan para aparatur kurang tanggap dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmawan et al., (2023) dimana pelayanan publik yang baik adalah dengan memberikan kualitas kerja yang baik, sesuai dengan SKPD, cepat dan tidak membuat masyarakat menjadi bingung dengan ribetnya urusan administrasi.

Kinerja Aparatur Desa: Kepatuhan Aparatur dalam Jam Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan aparatur dalam melayani masyarakat masih belum optimal hal tersebut dapat diukur melalui kemampuan aparatur dalam memanfaatkan jam kerja efektif, ternyata belum dilakukan semua aparatur dan masih ada sebagian aparatur melanggar jam kerja yang telah ditentukan. Hal tersebut terindeksi oleh berbagai kasus yang melanggar etika birokrasi terutama pelanggaran jam kerja, walaupun dilakukan sebagian aparatur tetapi akan menimbulkan preseden terhadap pegawai lain. Tetapi fenomena terjadi di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai justru berbeda dan tidak membawa pengaruh terhadap kinerja aparatur secara keseluruhan. Ketidaksiapan aparatur dalam memanfaatkan jam kerja secara efektif, karena adanya kepentingan atau sesuatu hal yang tidak bisa dihindarkan maka perbuatan tersebut dengan terpaksa dilakukan.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Agustin, (2015) mengenai kinerja aparatur pemerintah desa harus memiliki kepatuhan dalam jam kerja, dengan disiplin kerja yang baik,

masyarakat akan dilayani dengan cepat dan pelayanan publik akan berjalan dengan baik apabila aparat pemerintah desa selalu ada di tempat kerjanya.

Pengawasan merupakan suatu fungsi mutlak yang harus dilakukan oleh atasan terhadap bawahannya. Dengan melakukan pengawasan maka akan dapat diketahui bagaimana pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh bawahan. Apabila ada penyimpangan akan cepat diketahui dan segera diambil langkah-langkah perbaikan. Pengetahuan dan keterampilan merupakan perangkat lunak yang wajib dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki menjadi kunci keberhasilan pegawai dalam mewujudkan tujuan organisasinya, dalam hal ini organisasi birokrasi pemerintahan. Oleh karena itu sangat penting bagi Camat untuk selalu meningkatkan kemampuan aparturnya, baik kemampuan dalam hal pengetahuan, wawasan, dan keterampilan kerja maupun kemampuan fisik dalam bekerja.

Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik kepada Masyarakat di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat

Pada aspek kedisiplinan masih dijumpai permasalahan yakni seringkali para pegawai aparat yang keluar pada saat jam kerja. Hal ini mengakibatkan terganggunya aktivitas pekerjaan dan pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Boh terlebih pada saat bersamaan banyak warga yang berurusan ke kantor kecamatan sehingga terkadang menghambat dalam proses pelayanan. Ketidaksiplinan ini muncul dikarenakan kurang menegakkan disiplin oleh pimpinan sehingga pegawai.

Adapun faktor lain yang dapat menghambat dalam peran motivasi pemimpin dalam meningkatkan produktivitas kerja yaitu mengenai fasilitas di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai yang masih merasa belum terpenuhi dalam hal pemenuhan kebutuhan kerja, sehingga hal tersebut berdampak pada pelayanan yang kurang optimal pada masyarakat. Sarana dan fasilitas yang kurang terpenuhi itu merupakan faktor penghambat pelaksanaan peran motivasi pemimpin dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Sehingga diharapkan pimpinan harus memiliki komitmen dalam kebutuhan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta demi menciptakan peningkatan produktivitas kerja aparat desa di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai.

Pelayanan yang diberikan oleh aparat desa di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai pada umumnya berdasarkan pada:

1. Kesederhanaan Pelayanan
2. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan
3. Keamanan dalam Pelayanan
4. Keterbukaan dalam Pelayanan
5. Efisiensi dalam Pelayanan
6. Ekonomi dalam Pelayanan
7. Keadilan yang Merata dalam Pelayanan
8. Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Kinerja Aparatur dalam pelaksanaan administrasi kampung dinilai belum baik karena belum melaksanakan kegiatan pencatatan data jumlah penduduk akhir bulan, mengisi buku agenda, membuat profil kampung, membuat peraturan kampung, dan hanya di bagian buku keuangan yang masih kurang, tidak transparansi dan masih tertutup. Kinerja aparat kampung dalam pelaksanaan administrasi kampung dan pelayanan masyarakat di Kampung Penawang bisa digolongkan belum maksimal atau belum seutuhnya baik jika dilihat dari kemampuan, keterampilan, keahlian, kualitas pekerjaan dan kepatuhan jam kerja.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur desa belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan sesuai harapan masyarakat. Dikarenakan rendahnya kemampuan, keterampilan dan keahlian dalam administrasi akibat tidak ada pelatihan mengenai administrasi desa yang diberikan kepada aparatur desa dari pihak kecamatan Siluq Ngurai. Kurang optimalnya kinerja aparatur dalam pelayanan publik terindikasi oleh keragaman kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan, kurang efektifnya dalam memanfaatkan jam kerja dalam pelayanan publik, keragaman kemampuan aparatur sehingga hasil kerja belum dapat tercapai secara optimal. Faktor-faktor yang menghambat kinerja aparatur pemerintah desa di antaranya terbatasnya kewenangan dengan kebijakan operasional untuk mendukung kinerja aparatur desa, minat dan kemauan pegawai untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian belum ada keseragaman. Kurangnya kesadaran dan kurang kuatnya komitmen aparatur dalam menjalankan kewajiban sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Disarankan aparatur lebih mementingkan kinerjanya dalam menjalankan tugas dan wewenang aparatur dalam proses pemerintah desa dengan cara menjalankan semua yang sudah ditetapkan dalam rencana strategis. Perlunya diberikan pendidikan dan pelatihan tentang aparatur seperti pengenalan lebih dalam tentang tugas aparatur, fungsi aparatur dan kewajiban aparatur. Aparatur desa diharapkan agar lebih memperhatikan jam kerja dan menjalankan kerjanya sesuai dengan jam yang telah ditentukan. Diharapkan kepada Pemerintah Kabupaten Kutai Barat agar menyediakan anggaran yang dikhususkan untuk memberikan beasiswa untuk para aparatur desa yang memiliki pendidikan dibawah standar yang telah ditetapkan atau anggaran untuk memberikan pelatihan-pelatihan teknis dimana hal ini akan menambah pengetahuan dan keterampilan para aparatur dalam menjalankan tugas-tugasnya.

REFERENSI

- Agustin, M. (2015). KINERJA APARATUR DESA Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) FISIP Universitas Riau*, 2(1), 1–11.
- Darmawan, D., Tinambunan, A. P., Hidayat, A. C., Srihayati, S., Hamid, H., Estiana, R., Zulkifli, Sono, M. G., Ramli, A., Sondeng, S., Mareta, S., Marjani, Hafrida, E., & Utami, R. T. (2023). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA ERA DIGITAL*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. www.sonpedia.com
- Departemen Dalam Negeri. (2001). *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Bidang Otonomi Daerah*.
- Garvera, R. R. (2018). Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 107–125.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu* (3rd ed.). Gava Media.
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional, & Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS). (2010). *LAPORAN PENCAPAIAN TUJUAN PEMBANGUNAN MILENIUM DI INDONESIA 2010*.
- Kusuma, D. M. (2013). Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Administrasi Negara*, 1(4), 1388–1400.
- Ma'Arif, M. S. (2005). *Manajemen Operasi*. Grasindo.
- Miles, M. B., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moenir, I. K. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi.
- Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik* (4th ed.). Alfabeta.
- Risto Wuri, R., Kaunang, M., & Revlie Pioh, N. (2017). KINERJA Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/16192>
- Siagian, S. P. (2012). *Manajemen Suatu Pengantar*. Bumi Aksara.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendikia.