

# **KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA SENGKONG KECAMATAN SESAYAP HILIR KABUPATEN TANA TIDUNG**

**Melli Puspita Lestari<sup>1</sup>**

## **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran pada kondisi yang sebenarnya saya alami. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif menggunakan model analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana. Informan yang ditetapkan adalah Kepala Desa, Aparatur Desa, dan Masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Sengkong Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung. Adapun fokus penelitian yaitu hasil kerja, pengetahuan pekerjaan, inisiatif, kecekatan mental/kemampuan, sikap, disiplin waktu dan absensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur Desa di Kantor Desa Sengkong Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung dalam Pelayanan Publik belum maksimal, karena dalam melaksanakan pekerjaannya masih ada beberapa aparatur desa yang belum bisa mengoperasikan komputer ataupun menguasai dibidang teknologi dan informasi, kurangnya pengetahuan dan inisiatif aparatur desa dalam bekerja, kurangnya kemampuan dan pemahaman aparatur desa terhadap suatu pekerjaan tertentu, kurangnya tanggung jawab dan disiplin aparatur desa dalam bekerja, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi terhambat dan penyelesaian pekerjaan terutama dalam memberikan pelayanan juga masih belum tepat waktu dan waktu penyelesaiannya sangat lambat.

**Kata Kunci :** Kinerja, Aparatur Desa, Pelayanan Publik

## **Pendahuluan**

Berdasarkan pasal 1 Ayat 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa “otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang sedemikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri termasuk didalamnya adalah pemberian Pelayanan Publik kepada masyarakat di daerahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: meililestari@gmail.com

Berkaitan dengan sistem Pemerintahan Indonesia selain Otonomi Daerah, terdapat juga Otonomi Desa. Menurut Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Desa bahwa “Desa adalah Desa dan Desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan Pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan di hormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Menurut Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat 2 “Pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintahan Negara kesatuan Republik Indonesia”. Fungsi Pemerintah Desa menyelenggarakan tugas Pemerintahan seperti pembangunan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini Pemerintah desa harus memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak sebagai warga Negara Indonesia.

Sehubungan dengan Undang-Undang No.6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 4 Ayat 6 bahwa “Pengaturan Desa bertujuan meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum”.

Kinerja merupakan suatu hal yang perlu bagi sebuah instansi. Kinerja bukan hanya sekedar mencapai hasil saja tetapi secara luas perlu memperhatikan aspek-aspek lain untuk melaksanakan pekerjaan secara efisien dan efektif. Terkhusus bagi lembaga publik konsep kinerja yang demikian menjadi perhatian agar menjalankan fungsi dan peran sesuai aturan dan menjadi teladan bagi lainnya. Dengan demikian tidak ada tindakan-tindakan penyimpangan ketika setiap individu ataupun Aparatur melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Desa Sengkong merupakan sebuah Desa yang ada di Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung. “Kabupaten Tana Tidung merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Kalimantan Utara, yang disetujui pembentukannya pada Sidang Paripurna DPR RI pada tanggal 17 Juli 2007. Kabupaten ini merupakan pemekaran dari 3 wilayah kecamatan di Kabupaten Bulungan Kalimantan Timur, yakni Kecamatan Sesayap, Sesayap Hilir dan Tanah Lia. Kemudian sejak tahun 2012, kabupaten ini merupakan bagian dari Provinsi Kalimantan Utara, dengan 5 kecamatan yakni Kecamatan Sesayap, Kecamatan Sesayap Hilir, Kecamatan Tana Lia, Kecamatan Betayau, Kecamatan Muruk Rian.” ([tanatidungkab.go.id](http://tanatidungkab.go.id)).

Kemampuan Aparatur Desa berdasarkan perbedaan pendidikannya masih dipertanyakan, karena masih ada Aparatur Desa yang berlatar belakang pendidikan sekolah dasar, sehingga pada saat memberikan pelayanan aparatur desa kurang cekatan dalam artian, kurang inisiatif atau sangat lambat jika melaksanakan tugasnya membuat masyarakat harus menunggu lama dan selalu berulang-ulang mengurus keperluannya tersebut.

Selain itu Aparatur Desa dinilai kurang disiplin dan terkesan kurang baik, dikarenakan Aparatur Desa yang sering terlambat turun kerja atau turun ke kantor, karena kecendrungan Aparatur Desa banyak melakukan aktivitas lain yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya, lebih mengutamakan kepentingan/urusan yang sifatnya pribadi. Misalnya bekerja mengurus lahan perkebunan atau bertani, dan mengurus lahan tambak, bahkan sering kesungai untuk mencari sumber penghasilan lainnya sebagai nelayan dibandingkan pekerjaannya di Kantor Desa, sehingga membuat pekerjaan mereka semakin tertunda dan bahkan semakin lama untuk diselesaikan.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pengertian Kinerja***

Menurut Rivai dan Basri dalam Achmad. A (2009:42) mengatakan bahwa “kinerja adalah hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama”.

Pendapat yang sama juga menurut Mangkunegara (2013:76), mengatakan bahwa “kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut Fahmi (2010:2), mengatakan bahwa “kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu”.

Selanjutnya pendapat lain menurut Gibson (dalam Pasolong, 2012:43), mengatakan bahwa “kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Dikatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan motivasi”.

Dari pendapat-pendapat diatas dapat penulis simpulkan, bahwa “kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dalam upaya mencapai tujuan organisasi dalam kurun waktu tertentu”.

### ***Indikator Kinerja***

Keberhasilan kegiatan yang dilakukan oleh Aparatur Desa dapat dilihat dari bagaimana proses dan kemampuan kinerja mereka, maka dari itu kinerja Aparatur Desa merupakan gambaran dari proses dan pencapaian hasil suatu kegiatan program/kebijakan untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya dalam pelayanan publik. Dalam penelitian ini berdasarkan pendapat Dwiyanto (dalam Nasucha, 2004:119) yang mengemukakan empat indikator kinerja sebagai berikut:

1. *Productivity* (Produktivitas)

Produktivitas adalah ukuran seberapa besar Pelayanan Publik itu yang dilakukan oleh seseorang tenaga kerja dapat menghasilkan sesuai yang diharapkan.

2. *Responsiveness* (Responsivitas)

Responsivitas adalah ukuran kemampuan organisasi mengenali kebutuhan masyarakat, daya tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat yang dilayani.

3. *Responsibility* (Responsibilitas)

Responsibilitas adalah ukuran dan tanggung jawab Pemerintah Desa apakah pelaksanaan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.

4. *Accountability* (Akuntabilitas)

Akuntabilitas adalah laporan pertanggungjawaban Pemerintah Desa kepada masyarakat dengan ukuran seberapa kebijakan dan kegiatan pelayanan publik dapat di pertanggungjawabkan kepada masyarakat atau konsisten terhadap kehendak masyarakat dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

### ***Pengukuran Kinerja***

Dalam Achmad Amins (2009:97) mengatakan bahwa “pengukuran kinerja merupakan hasil dari suatu penilaian yang sistematis dan didasarkan pada kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa indikator-indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak”. Penilaian tersebut tidak terlepas dari proses yang merupakan kegiatan mengolah masukan menjadi keluaran atau penilaian dalam proses penyusunan kebijakan/program/kegiatan yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap pencapaian sasaran dan tujuan. Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam angka mewujudkan visi dan misi.

Pendapat yang sama juga menurut Keban (dalam Pasolong, 2012:44), mengatakan bahwa “pengukuran kinerja harus dilihat dari berbagai upaya yang sangat berharga bagi profesionalisasi di instansi pelayanan publik”. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai atau institusi, maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini.

### ***Desa***

Menurut Dwipayana dan kawan-kawan (2004:11) Desa adalah suatu wilayah yang di tempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat hukum terendah langsung dibawah camat, menjadi rumusan yang berbunyi “Desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul desa sehingga secara sederhana rumusan ini dapat di artikan sebagai keleluasan desa

untuk berkreasi dan menyusun kebijakan desa yang disesuaikan dengan adat istiadat kebutuhan dan partisipasi warganya.”

Menurut Widjaja (2003:90) “Desa adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat termasuk di dalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung di bawah camat, yang berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

### ***Pemerintah Desa***

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 25 bahwa “Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain”. Selanjutnya menurut Undang-Undang No.6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 3 Tentang Desa menyebutkan bahwa “Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Desa”. Penyelenggaraan Pemerintah Desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga Desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kewenangan kepentingan masyarakatnya.

Nurcholis dalam Arenewati (2014:43) menjelaskan pengertian pemerintah desa adalah “unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Pemerintah Desa terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Aparatur Desa meliputi semua orang yang terlibat dalam urusan Pemerintahan Desa.”

Aparatur Desa merupakan salah satu unsur penggerak dalam Pemerintahan Desa, Kepala desa dan seluruh Perangkat Desa sebagai pelaksana tugas Pemerintah Desa melaksanakan tugas Pemerintah Desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di Desa. Kedudukan Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik sangat penting karena akan menentukan sejauh mana Pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana Desa telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Widodo (2001:131) “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinikan bahwa Pelayanan Publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

### **Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2014:12) penelitian deskriptif adalah “penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain”. Selanjutnya Moleong (2014:2), mengemukakan bahwa “penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bersifat ilmiah, yang bergantung pada suatu pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri yang berhubungan dengan orang-orang, latar dan perilaku secara holistik (utuh)”.

Dengan demikian penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan secara sistematis, faktual, aktual tentang fakta-fakta pada obyek tertentu tanpa membuat perbandingan dengan variabel lain. Dan penelitian ini hanya memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh di lapangan baik itu berupa situasi dan kejadian atau fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Indikator Hasil Kerja (Kualitas dan Kuantitas)***

##### *Kualitas*

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai hasil kerja Aparatur Desa dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. Peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Desa Sengkong, Bapak Sulaiman mengatakan bahwa:

“Mengenai kualitas kerja kalau dalam pengamatan saya Aparatur Desa belum bekerja dengan maksimal, karena pada saat mereka menyelesaikan pekerjaannya hasilnya kurang rapi, masih ada sebagian dari Aparatur Desa yang kurang dalam hal mengoperasikan komputer sehingga hal itu yang membuat banyak keluhan dari masyarakat dikarenakan hasil kerja yang kurang teliti terutama dalam pengetikan.” (wawancara, 15 November 2021).

Wawancara dengan Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan Bapak Kasran mengatakan bahwa:

“Sejauh ini selama bekerja dan dalam menyelesaikan pekerjaan saya selalu mengutamakan kualitas kerja, dan tentunya juga berusaha untuk bekerja dengan teliti cepat dan juga teratur, dalam bekerja memang saya belum cukup mampu menggunakan komputer sehingga apapun yang tidak saya pahami saya tidak malu dan tidak akan sunkan lagi untuk bertanya kepada teman-teman yang lainnya.” (Wawancara, 16 November 2021)

Kemudian Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan Ibu Evi Susanti mengatakan bahwa:

“Selama saya bekerja saya selalu berusaha menghasilkan kualitas kerja yang baik, dengan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, selain itu untuk menyelesaikan pekerjaan saya juga memperhatikan kerapian dan tingkat ketelitian, karena terkadang pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada kesalahan hasil pengetikan pada hasil kerja saya namun masalah-masalah ketidakteelitian itu sangat jarang terjadi, dan jika ada terdapat kesalahan ataupun keluhan dari masyarakat maka saya secepatnya memperbaiki kesalahan tersebut.” (Wawancara, 17 November 2021).

### *Kuantitas*

Kinerja Aparatur Desa dapat dilihat juga dari kuantitas pekerjaan yang telah dihasilkan oleh Aparatur Desa dalam menjalankan tugasnya, hal ini bisa dilihat dari jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh aparatur desa.

Wawancara kepada Kepala Desa Sengkong Bapak Sulaiman Mengatakan bahwa:

“Kalau menurut pengamatan saya pelayanan yang paling banyak dibutuhkan masyarakat itu ya biasanya pembuatan pengantar KTP dan juga Kartu Keluarga, karena di Desa Sengkong ini kebanyakan pendatang misalkan orang-orang merantau dari Sulawesi dan menetap di Desa ini jadi mereka banyak yang memindahkan KTP nya. Tapi Kalau mengenai jumlah masyarakat yang dilayani setiap minggunya itu tidak menentu, kadang bisa menurun dan itu dikarenakan aparatur desa yang sering tidak ada di kantor pada saat jam kerja, sehingga membuat masyarakat mengeluh dan memilih untuk pulang dan nantinya harus melakukan pelayanan di rumah Aparatur Desa saja karena sudah menunggu terlalu lama. Tetapi terkadang juga meningkat karena tergantung dari banyak jumlah orang yang membutuhkan pelayanan”. (Wawancara, 15 November 2021).

Selanjutnya Wawancara dengan Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan Ibu Evi Susanti mengatakan bahwa:

“Disini kami melayani masyarakat dalam pembuatan surat-surat keterangan, pembuatan surat tanah, surat pengantar seperti Kartu Keluarga, KTP dan lain-lain yang berhubungan dalam Pemerintah Desa, dan sejauh ini selama saya bekerja menjadi kasi pelayanan, saya sering melayani masyarakat itu dalam pembuatan surat pengantar misalnya pembuatan Kartu Keluarga dan KTP. Terkadang juga ada masyarakat yang saya layani dalam pembuatan surat keterangan misalnya keterangan domisili atau SKTM, tetapi itu biasanya mahasiswa saja karena mereka membutuhkan untuk keperluan persyaratan masuk kuliah atau ingin mengurus beasiswa. Kalau mengenai jumlah masyarakat yang kami layani setiap minggunya itu memang tidak menentu kadang cukup banyak dan kadang sedikit bisa 5 sampai 7 orang saja dalam seminggu, kecuali pada

saat banyak pendatang yang dari luar kota merantau ke Desa Sengkong atau ada beberapa masyarakat yang ingin melamar kerja disebuah instansi swasta seperti perusahaan maka jumlah masyarakat yang dilayani disetiap minggunya dalam pembuatan surat pengantar dan surat keterangan itu meningkat, dari yang hanya 7 bisa mencapai 10 orang dalam seminggu”. (Wawancara, 17 November 2021).

Dilihat dari sisi kuantitas kerja Aparatur Desa, dilihat dari jumlah masyarakat yang dilayani disetiap minggunya mengapa dikatakan tidak menentu bisa menurun dan meningkat, kalau dari pengamatan penulis hal ini dapat dilihat dari tabel 4.9 mengenai jumlah yang dilayani Aparatur Desa di setiap minggunya, karena kalau jumlah yang dilayani itu menurun dari yang tadi jumlahnya 10 orang dan turun menjadi 5 orang bahkan bisa 3 orang saja itu disebabkan oleh Aparatur Desa yang tidak turun tepat waktu ataupun tidak ada dikantor pada saat jam kerja masih berlangsung, sehingga disebabkanlah masyarakat menjadi malas untuk melakukan pelayanan karena harus menunggu terlalu lama dikantor. Maka itu dengan adanya hal tersebut menjadikan masyarakat harus melakukan pelayanan dirumah atau mendatangi rumah dari Aparatur Desa tersebut, agar sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat bisa diselesaikan walaupun hasilnya lumayan lama karena harus melewati beberapa proses terlebih dahulu. Kemudian walaupun meningkat itu disebabkan pada saat banyak pendatang yang dari luar kota merantau ke Desa Sengkong atau ada beberapa masyarakat yang ingin melamar kerja disebuah instansi swasta seperti perusahaan maka jumlah masyarakat yang dilayani disetiap minggunya dalam pembuatan surat pengantar dan surat keterangan itu meningkat, dari yang hanya 5 tadi bisa mencapai 10 bahkan lebih dari 10 orang dalam seminggu.

Menurut Mangkunegara (2013:76), mengatakan bahwa “kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.” Berdasarkan teori yang ada sudah jelas, bahwa kinerja dapat dikatakan sebagai suatu hasil pekerjaan yang dapat dicapai oleh Aparatur Desa dalam suatu pekerjaan tertentu. Sehingga kinerja yang baik dapat dilihat dari pekerjaan yang dihasilkan oleh Aparatur Desa itu sendiri agar memiliki kesesuaian dengan tujuan yang telah ditentukan.

Selanjutnya menurut Keban (2008:46), “kinerja Aparatur Desa merupakan hal yang penting dan perlu mendapat perhatian yang cukup dalam rangka untuk peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik.” Penilaian terhadap kinerja Aparatur Desa akan sangat berguna untuk melihat atau menilai kualitas dan kuantitas kerja dalam memberikan pelayanan, mendorong Aparatur Desa untuk lebih memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani serta untuk melakukan perbaikan dalam Pelayanan Publik.

Dari beberapa pendapat ahli diatas mengenai pengertian kinerja Aparatur Desa, dapat dideskripsikan bahwa Aparatur Desa erat kaitannya dengan hasil pekerjaan



seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, dan kuantitas kerja, namun kinerja Aparatur Desa tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja saja tetapi juga bisa dipengaruhi oleh semangat dan motivasi kerjanya.

### ***Indikator Pengetahuan Pekerjaan (Tingkat Pengetahuan)***

Mengenai pengetahuan pekerjaan atau tingkat pengetahuan Aparatur Desa Sengkong dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. Peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Desa Sengkong, Bapak Sulaiman mengatakan bahwa:

“Selama saya menjabat sebagai Kepala Desa disini, yang saya lihat dan saya tahu bahwa Aparatur Desa sudah memiliki pemahaman dan keterampilan yang memadai terhadap cara pelaksanaan tugas atau pekerjaan mereka, dan sesuai dengan bidang tugas yang diberikan, namun beberapa diantara mereka memang masih ada Aparatur Desa yang meminta bantuan terutama dalam pekerjaan yang memerlukan keterampilan teknologi dan informasi, tetapi hal tersebut alhamdulillah masih bisa diatasi sehingga pekerjaan yang ada di kantor dapat diselesaikan”. (Wawancara, 15 November 2021).

Kemudian Wawancara dengan Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan Bapak Kasran mengatakan bahwa:

“Sebagai Kasi Pemerintahan, dengan pengetahuan yang saya miliki saya mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik dan juga kalau soal bidang saya sudah paham, tetapi kalau soal komputer saya memang masih kurang menguasai dan terkadang saya selalu minta tolong kepada anak saya dirumah, jika ada hal-hal lain yang saya belum mengerti biasanya saya juga sering menanyakan kepada teman-teman kerja yang ada dikantor”. (Wawancara, 16 November 2021)

Jika dikaitkan dengan teori menurut Mangkunegara (2013:67) mengenai faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja diantaranya adalah: “(a) Faktor Kemampuan, secara psikologi, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (pengetahuan dan keterampilan). Artinya, seseorang yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. (b) Faktor Motivasi, Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seseorang dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri seseorang agar lebih terarah untuk mencapai tujuan kerja.”

Berdasarkan teori yang ada sudah jelas, bahwa diantara faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah kemampuan, dan kemampuan dalam hal ini berupa pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki Aparatur Desa, sehingga pengetahuan dan keterampilan Aparatur Desa sangat diperlukan dalam kinerja

karena hal ini merupakan faktor yang sangat penting dalam melaksanakan pekerjaan.

Mengenai pembahasan dan permasalahan yang telah diuraikan diatas bahwasannya mengutamakan kewajiban dan tanggung jawab sebagai pelayanan masyarakat adalah tugas Aparatur Desa, jadi Aparatur Desa sebagai pelayan masyarakat harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan, seperti memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada masyarakat. Dengan memiliki pengetahuan mengenai pekerjaan yang telah diberikan, misalnya terampil untuk mengoperasikan komputer dan menguasai dibidang teknologi informasi agar pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan cepat sesuaikan dengan yang diharapkan.

### ***Indikator Inisiatif (Tingkat Inisiatif/Kreatifitas)***

Meskipun masih ada sebagian kecil juga dari Aparatur Desa yang masih memerlukan dorongan dan arahan terlebih dahulu dari Kepala Desa dan juga Aparatur Desa lainnya dalam memberikan saran atau ide untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada di Kantor Desa. Karena ketika bekerja mereka masih terlihat ragu-ragu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, sehingga membuat pekerjaan mereka menjadi lambat dan tidak tepat waktu penyelesaiannya.

Menurut pendapat Handoko (2010:297) bahwa “inisiatif merupakan kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang tanpa harus diberitahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada disekitar, berusaha untuk terus bergerak dan melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.”

Berdasarkan teori yang ada jika dikaitkan dengan hasil wawancara diatas, bahwa setiap Aparatur Desa dituntut untuk mampu menyelesaikan sendiri masalah yang muncul dalam pekerjaan sehingga pekerjaannya dapat diselesaikan dengan baik, harus mempunyai inisiatif/solusi untuk memecahkan masalah dalam lingkungan kantor dan dalam memberikan pelayanan, dan tidak harus menunggu arahan serta dorongan terlebih dahulu dari orang lain.

### ***Indikator Kecekatan Mental (Tingkat Kemampuan)***

Salah satu kriteria dalam mengukur kinerja adalah terkait dengan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, karena kinerja yang baik adalah kinerja yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki seseorang. Jadi sebagai pelayanan masyarakat Aparatur Desa harus mampu mengerjakan berbagai tugas yang telah diberikan dan salah satunya mampu untuk mengoperasikan komputer dan juga menguasai dibidang teknologi informasi lainnya agar pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan cepat sesuai dengan yang diharapkan, karena sesuai dari wawancara diatas masih ada beberapa Aparatur Desa yang belum sepenuhnya melaksanakan tugasnya dengan baik, misalnya belum mampu menggunakan fasilitas kantor seperti komputer, sehingga hal itulah

yang memperlambat dalam menyelesaikan pekerjaan mereka dan dan mengakibatkan timbulnya banyak keluhan dari masyarakat.

### ***Indikator Sikap (Tingkah Laku)***

Sikap dari Aparatur Desa, dilihat dari kesopanan maupun keramahan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Aparatur Desa bersikap sopan dan ramah dalam menjalankan pekerjaannya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini sesuai dengan hasil wawancara kepada Kepala Desa dan juga masyarakat, karena tidak hanya dilingkungan kantor saja diluar jam kerjaatapun ketika sedang tidak dikantor sikap mereka juga tidak berubah selalu ramah dan tetap sopan dan hal itulah yang membuat Kepala Desa menjadi bangga, karena sikap dari setiap Aparatur Desa dalam menjalankan dan memberikan pelayanan merupakan penilaian awal masyarakat terhadap aparatur desa.

Sesuai dengan teori yang ada, sudah jelas bahwa kinerja dapat dilihat dari sikap/perilaku setiap Aparatur Desa dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, karena sikap yang menjadi point utama ketika sedang bekerja percuma kalau kita pintar kita mampu melaksanakan pekerjaan yang diberikan tapi kalau attitude kita buruk semua itu akan percuma juga, dan pastinya akan susah menjalin hubungan yang baik terhadap orang lain baik itu yang dilingkungan tempat bekerja maupun terhadap masyarakat.

### ***Indikator Disiplin Waktu dan Absensi (Tingkat Ketepatan Waktu dan Kehadiran)***

Kedisiplinan apabila diterapkan dengan baik, dan dengan konsisten maka akan memberikan dampak positif bagi setiap Aparatur, disiplin dapat mendorong Aparatur Desa bekerja dan mempraktikkan hidup dikantor tentang hal-hal yang positif, melakukan hal-hal yang lurus dan benar serta menjauhi hal-hal yang sifatnya negatif. Dengan pemberlakuan disiplin bagi setiap Aparatur Desa dapat beradaptasi dengan lingkungan yang baik, sehingga muncul lah kesinambungan dalam hubungan dengan orang lain karena disiplin dapat menata perilaku seseorang dalam hubungannya di tengah-tengah lingkungan pekerjaannya.

Hal ini sejalan dengan pendapat menurut Zuriyah (2011:83) mengemukakan bahwa “seseorang dikatakan berdisiplin apabila melakukan pekerjaan dengan tertib dan teratur sesuai dengan waktu dan tempatnya serta dikerjakan dengan penuh kesadaran, ketekunan, keikhlasan, atau tanpa paksaan dari pihak manapun.”

Jadi kehadiran Aparatur Desa selain untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, Aparatur Desa juga seharusnya memberikan contoh atau keteladanan serta disiplin kerja yang baik sehingga citra Aparatur Desa tidak terkesan buruk dihadapan masyarakat serta bisa memudahkan Aparatur Desa dalam melakukan pelaksanaan pekerjaan di kantor dan juga tentunya pekerjaan akan dapat terselenggara dengan baik.

Sesuai hasil wawancara dan dengan teori yang ada bahwasannya salah satu point dari jenis kedisiplinan adalah disiplin waktu, jadi dapat penulis deskripsikan bahwasannya tingkat kehadiran dan ketepatan waktu menjadi hal yang sangat penting dalam bekerja, karena untuk dapat melihat apakah kinerja dari Aparatur Desa tersebut sudah baik atau tidak. Mengenai hasil wawancara yang penulis dapatkan mengapa kinerja dari Aparatur Desa dikatakan belum maksimal dikarenakan juga kedisiplinan mereka dalam bekerja masih kurang, disebabkan dari banyaknya Aparatur Desa hanya beberapa orang saja yang datang tepat waktu, selain itu sisanya sering terlambat datang ke kantor, karena ketika masyarakat sudah datang jam 8 atau jam 9 tetapi jam 10 bahkan sampai jam 11 Aparatur Desa belum juga ada di kantor bahkan ada yang sama sekali tidak turun ke kantor tanpa izin, dan sering ditemui diluar pada saat jam kerja masih berlangsung dengan mengurus kepentingan yang sifatnya pribadi, seperti mengurus kebun atau pergi kesungai untuk mencari sumber penghasilan lainnya sebagai nelayan dibandingkan pekerjaannya di Kantor Desa. Sehingga hal itulah yang membuat pekerjaan mereka semakin tertunda dan bahkan semakin lama untuk diselesaikan, dan semua itu juga dibuktikan melalui wawancara bersama masyarakat dan dengan adanya absensi yang di siapkan setiap harinya di Kantor Desa.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Hasil Kerja (Kualitas dan kuantitas)  
Hasil kerja yang dilakukan oleh Aparatur Desa dilihat dari kualitas kerjanya belum maksimal, dalam melaksanakan pekerjaannya masih ada Aparatur Desa yang kurang terampil dan kurang menguasai dalam menggunakan fasilitas komputer, karena masih ada kesalahan dalam pengetikan dari hasil pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat seperti mengurus surat keterangan, surat pengantar dan lain sebagainya sehingga membuat pelayanan menjadi terhambat, kemudian dilihat dari kuantitas kerjanya bahwasannya pelayanan yang banyak dibutuhkan masyarakat adalah mengurus surat pengantar dan surat keterangan, namun untuk jumlah yang dilayani oleh Aparatur Desa itu tidak menentu terkadang meningkat dan kadang bisa menurun karena itu tergantung dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Desa.
2. Pengetahuan Pekerjaan (Tingkat Pengetahuan)  
Pengetahuan mengenai pekerjaan dari Aparatur Desa masih kurang, karena masih ada beberapa Aparatur Desa yang kurang pengetahuannya mengenai pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya, misalnya pengetahuan dalam bidang teknologi dan informasi.
3. Inisiatif (Tingkat Inisiatif/Kreatifitas)  
Sebagian besar dari Aparatur Desa sudah memiliki tingkat inisiatif yang bagus, karena terlihat dari ide-ide kreatif mereka dalam menyelesaikan

pekerjaan terutama dalam melayani masyarakat, namun masih ada beberapa Aparatur Desa juga yang masih memerlukan dorongan dan arahan terlebih dahulu misalkan dari Kepala Desa agar Aparatur Desa dapat memberikan ide ataupun saran untuk menyelesaikan masalah dalam sebuah pekerjaan.

4. Kecekatan Mental (Tingkat Kemampuan)  
Secara keseluruhan bahwa kemampuan kerja dari Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal, karena masih ada beberapa Aparatur Desa yang belum mampu menggunakan fasilitas kantor seperti komputer, kurang memiliki pemahaman terhadap cara pelaksanaan tugas, dan penyelesaian pekerjaan terutama dalam pelayanan masih belum tepat waktu dan waktu penyelesaiannya sangat lambat.
5. Sikap (Tingkah Laku)  
Dilihat dari segi sikap Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik, karena tidak hanya dilingkungan kantor pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat saja, tetapi ketika diluar jam kerja juga tidak berubah selalu ramah dan tetap sopan dan hal itulah yang membuat Kepala
6. Desa menjadi bangga terhadap aparatur desanya.  
Disiplin Waktu dan Absensi (Tingkat Ketepatan Waktu dan Kehadiran)  
Dalam hal kedisiplinan bahwa sebagian besar Aparatur Desa Sengkong belum disiplin, karena dari banyaknya Aparatur Desa yang ada di Kantor Desa Sengkong hanya 1 atau 2 orang saja yang datang tepat waktu sisanya sering terlambat, dan hal itu terlihat ketika mereka meninggalkan pekerjaan dikantor tetapi masih pada saat jam kerja berlangsung dengan alasan untuk keperluan atau kepentingan yang sifatnya pribadi.

### **Saran**

1. Diharapkan kepada Pemerintah Desa Sengkong untuk mengadakan pelatihan-pelatihan khusus seperti pelatihan mengoperasikan komputer, agar pekerjaan yang dihasilkan Aparatur Desa lebih rapi, dan juga diharapkan Aparatur Desa Sengkong harus lebih teliti dalam menyelesaikan pekerjaannya, harus ada pemeriksaan ulang agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan.
2. Untuk lebih meningkatkan lagi pengetahuan mengenai pekerjaan Aparatur Desa Sengkong terutama pengetahuan pada bidang kerjanya, Pemerintah Desa Sengkong perlu mengadakan pelatihan sesuai dengan bidang kerja Aparatur Desa agar pengetahun Aparatur Desa dapat meningkat dan guna mendukung kinerja Aparatur Desa Sengkong lebih baik lagi.
3. Diharapkan Aparatur Desa harus terus melatih dirinya masing-masing untuk memiliki inisiatif yang baik pada saat bekerja. Perlunya membuat alur kerja yang mudah dipahami sehingga menunjang tercapainya prestasi kerja yang lebih baik.
4. Diharapkan Aparatur Desa harus memiliki kecepatan dalam bekerja, terlebih

dahulu harus mampu memahami jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mampu menyelesaikan pelayanan dengan target waktu yang telah ditentukan. Akan lebih baik lagi Aparatur Desa harus berusaha mencintai dahulu pekerjaan yang diberikan dan harus fokus dalam bekerja sehingga pekerjaan yang dilakukan terasa ringan dan akan menjadi lebih cepat selesai.

5. Diharapkan kepada Aparatur Desa untuk tetap mempertahankan sikap yang selama ini sudah diwujudkan, yakni dengan bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan. Diharapkan juga sikap dari Aparatur Desa tidak berubah tidak hanya dilingkungan kantor diluar jam kerja atau ketika sedang tidak berada dikantor tetap sama, agar nantinya mudah menjalin hubungan yang baik terhadap orang lain baik itu dilingkungan tempat kita bekerja maupun terhadap masyarakat.
6. Sebagai pelayan masyarakat perlu adanya kesadaran dari Aparatur Desa agar dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan sebagaimana mestinya, setidaknya Aparatur Desa pergi ke kantor Desa tepat waktu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa sesuai dengan aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

#### **Daftar Pustaka**

- Amins, Achmad. 2009. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: LaksBang.
- Arenawati. 2014. *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dwipayana, dkk. 2004. *Pembaharuan Desa Secara Partisipatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. 2014. *Metodologi Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widjaja, Haw. 2003. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli Bulat Dan Utuh*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.

#### **Undang-Undang:**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 *Tentang Desa*.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintah Daerah*.

#### **Sumber Internet:**

[tanatidungkab.go.id/kec-sesayap-hilir-182.html](http://tanatidungkab.go.id/kec-sesayap-hilir-182.html), diakses 21 Desember 2018).