

KINERJA APARAT DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA BIUDUKFOHO KECAMATAN RINHAT KABUPATEN MALAKA

Fitri Yovita Bau¹, Stefanus Bekun², Marthen Patiung³

¹Universitas Timor, Kefamenanu, fhytrifhytiana@gmail.com.id

² Universitas Timor, Kefamenanu, Stefanusbekun@gmail.com

³ Universitas Timor, Kefamenanu, patiungmarthen@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Aparat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Biudukfoho, Kecamatan Rin Hat, Kabupaten Malaka. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitiannya adalah kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Biudukfoho, Kecamatan Rin Hat, Kabupaten Malaka. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Aparat Desa dan Masyarakat. Adapun analisis data dalam penelitian terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk melihat kinerja aparat Desa Biudukfoho dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat maka adapun indikator kinerja yang harus dilihat yaitu kualitas kerja, ketepatan, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilihat peneliti memberikan kesimpulan bahwa kualitas kerja aparat Desa Biudukfoho kurang baik karena dari indikator kinerja di atas, belum berjalan semaksimal mungkin sehingga hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum begitu baik, meskipun tugas yang diberikan sudah diselesaikan namun belum tepat pada waktu penyelesaiannya. Untuk meningkatkan kinerja yang baik maka Pemerintah Desa Biudukfoho dapat menerapkan indikator-indikator kinerja yang ada sehingga pelayanan yang diberikan dapat mensejahterakan masyarakat di Desa Biudukfoho Kecamatan Rin Hat Kabupaten Malaka.

Kata kunci: Kinerja, Kinerja Aparat Desa, Pelayanan Administrasi.

Abstract

This research aims to determine the performance of Village Officials in providing administrative services to the community in Biudukfoho Village, Rin Hat District, Malaka Regency. This research method is descriptive research with a qualitative approach. Data collection was carried out using observation, interviews and documentation techniques. The focus of the research is the performance of village officials in administrative services to the community in Biudukfoho Village, Rin Hat District, Malaka Regency. The informants in this research were the Village Head,

Village Officials and the Community. Data analysis in research consists of data reduction, data presentation and drawing conclusions. To see the performance of Biudukfoho Village officials in providing administrative services to the community, the performance indicators that must be seen are work quality, accuracy, initiative, ability and communication. Based on the results of the research seen, the researcher concluded that the quality of work of the Biudukfoho Village officials was not good because the performance indicators above were not running as optimally as possible, so this resulted in the service provided to the community not being very good, even though the tasks given had been completed but were not yet correct. completion time. To improve good performance, the Biudukfoho Village Government can apply existing performance indicators so that the services provided can improve the welfare of the community in Biudukfoho Village, Rin Hat District, Malaka Regency.

Keywords: *performance, performance of village officials, administrative services.*

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan manusia, setiap individu tidak dapat dipisahkan dari pelayanan. Masyarakat senantiasa selalu membutuhkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari pemerintah, walaupun tuntutan tersebut seingkali tidak sesuai dengan setiap harapan karena berdasarkan dengan pelayanan yang terjadi selama ini masih sangat berbelit-belit, mahal, lambat, dan amat melelahkan. Mahal misalnya dalam pembuatan KTP, dalam keadaan yang mendadak jika ingin cepat mendapatkan KTP maka harus membayar orang yang mengurus agar prosesnya bisa dipercepat.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni 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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat

masih diposisikan sebagai pihak yang melayani dan bukan dilayani.

Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa perlu meningkatkan kinerjanya.

Kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya

tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi. Berangkat dari pemikiran tersebut, menunjukkan bahwa kemampuan aparat di Kantor Desa Biudukfoho dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan hal lain yang membuat terhambatnya pelayanan administrasi di desa Biudukfoho yaitu antara lain seharusnya jam kerja masuk dari kantor desa seling waktu datang pagi jam 08.00 dan pulang jam 17. 00 hal tersebut berbanding balik dengan apa yang sudah menjadi ketentuannya para aparat kantor desa tidak disiplin terhadap waktu sehingga mempersulit masyarakat yang ingin mengurus permasalahan mereka masing –masing, terlepas dari itu hal yang membuat masyarakat lama mengurus administrasi karena ada aparat yang tidak bisa mengoperasikan komputer atau laptop yang berdampak pada kurangnya pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan pembuatan surat, pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar Kartu Keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akte kelahiran, surat pindah penduduk, surat keterangan tidak mampu, surat izin usaha. Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Biudukfoho. Pemerintah Desa secara khusus aparat desa belum memberikan pelayanan yang maksimal dalam berbagai pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Menurut Rivai, kinerja merupakan suatu istilah secara umum

yang digunakan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan suatu referensi pada jumlah sejumlah standar seperti biaya masa lalu yang diproyeksikan dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Sementara itu, Hersey and Blanchard mengemukakan bahwa kinerja sebagai suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana ialah meningkatkan kesejahteraan dari mengerjakannya.

Pengukuran kinerja aparat desa berpijak pada indikator kinerja yang dikemukakan oleh Mitchel sebagaimana dikutip Sedarmayanti (2001), melalui indikator-indikator kinerja pegawai yaitu:

- 1) Kualitas kerja (*Quality of work*)
Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kemampuannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi.
- 2) Ketepatan Waktu (*Pomptness*)
Ketepatan waktu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
- 3) Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif berhubungan dengan kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

4) Kemampuan (*Capability*)

Kemampuan berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan. Kemampuan dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.

5) Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi mencakup interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerja sama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara pegawai dan para atasan yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Lexy J.Moleong (2007:6) adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Di sini peneliti akan mendeskripsikan kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Biudukfoho, Kecamatan Rin Hat, Kabupaten Malaka dengan berpijak pada indikator kinerja yang meliputi

kualitas kerja, ketepatan, inisiatif, kemampuan dan komunikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi di Desa Biudukfoho menunjukkan bahwa kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa Biudukfoho kurang baik hal ini dikarenakan dalam menyelesaikan tugas administrasi, ada aparat yang kurang cermat dalam mengerjakan tugas tersebut sehingga ada kesalahan yang mengakibatkan yang bersangkutan (masyarakat) harus mengurus ulang kembali dan hal ini akan memakan waktu yang ada.

Pada dasarnya setiap dari manusia membutuhkan pelayanan bahkan pada kenyataannya dapat dikatakan bahwa sebuah pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat senantiasa selalu membutuhkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari pemerintah, walaupun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan setiap harapan karena secara berdasarkan dengan pelayanan yang terjadi selama ini masih sangat berbelit-belit, mahal, lambat, dan amat melelahkan. Fungsi dari aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur desa harus mempunyai tugas-tugas antara lain meningkatkan kesejahteraan dari masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat, melaksanakan prinsip tata dalam pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari kolusi dan nepotisme (KKN), dan serta menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja atau hasil kerja aparat desa Biudukfoho kurang baik, hal ini dapat dilihat dalam hasil wawancara di atas dan juga adapun hubungannya dengan pengertian mengenai karakteristik kinerja karyawan, apabila seorang karyawan tidak memiliki tanggungjawab yang tinggi dan takut mengambil resiko maka hal ini juga akan berdampak pada kinerja karyawan tersebut.

a. Kualitas Kerja

Menurut T.R Mitchell dalam Sedarmayanti Kualitas kerja (*Quality of work*) yaitu dilihat dari hasil kerja dan ketelitian serta kecermatan dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas, perbaikan serta peningkatan mutu hasil kerja. Sementara itu, Flippo mengemukakan bahwa kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja adalah suatu hasil kerja seorang karyawan dalam menyelesaikan suatu serta berani tugas dengan cermat dan tanggungjawab berdasarkan efektif dan efisiensinya tugas yang diberikan sehingga berdaya guna bagi masyarakat, dalam hubungannya dengan hasil penelitian di atas maka kurang adanya tanggungjawab yang baik dari aparat dalam mengerjakan tugas, sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan dalam tugas yang dikerjakan.

b. Ketepatan Waktu

Menurut T.R Mitchell, ketepatan waktu (*Promptness*) berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan sebelumnya. Tidak jauh berbeda, menurut Robbins ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Berdasarkan hasil penelitian ketepatan waktu merupakan waktu penyelesaian sebuah pekerjaan, jadi tugas yang diberikan harus sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, dalam penyelesaian tugas yang diberikan adanya keterlambatan dalam waktu penyelesaian sehingga hal ini juga membuat kinerja aparat desa kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari waktu kerja aparat desa, proses pengurusan surat yang membutuhkan banyak waktu dan masyarakat harus menunggu berjam-jam untuk mendapatkan hasil pelayanan administrasi.

c. Inisiatif

Menurut T.R Mitchell inisiatif (*initiative*) adalah kemampuan untuk bertindak tidak tergantung pada orang lain, pengembangan serangkaian kegiatan dan menemukan cara-cara baru yang bersifat disoveri maupun inovasi dan dalam memperbesar tanggungjawab seorang pegawai sanggup dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya serta berani menghadapi resiko atas keputusan yang diambilnya. Sedangkan menurut Bernadin dalam Simamora inisiatif akan menjadi karyawan yang lebih baik lagi dan bisa berkembang dalam setiap pekerjaannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mengerjakan sebuah tugas yang diberikan seorang pegawai atau aparat harus bertanggungjawab penuh atas tugas yang diberikan meskipun pekerjaan itu berat namun harus mengambil resikonya, ketika sudah adanya tanggungjawab yang baik maka dapat dilihat bahwa kinerja aparat tersebut baik dan bisa berkembang dalam setiap tugas yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa inisiatif dari aparat desa Biudukfoho tidak baik meskipun tugas yang diberikan sudah diselesaikan namun tidak adanya ketepatan waktu dalam penyelesaiannya, meskipun tanggungjawabnya sudah baik namun ketepatan waktunya belum, hal ini juga akan berpengaruh pada kinerja aparat.

d. Kemampuan

Kesediaan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan orang lain baik secara vertikal maupun horizontal di dalam maupun di luar aktivitas kerja sehingga hasil kerja akan meningkat (T.R Mitchell), sedangkan menurut Bernadin dalam Simamora kemampuan diri (interpersonal impact) merupakan terkait dengan kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik dan kerja sama diantara sesama pekerja dan anak buah. Dari pengertian diatas kemampuan merupakan kesiapan seorang pegawai untuk ikut serta dan bekerja sama dengan atasan dan juga bawahan baik didalam maupun diluar aktivitas kerja untuk meningkatkan kualitas kerja yang baik. Dari pembahasan di atas maka dapat diketahui bahwa kemampuan aparat desa Biudukfoho dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kurang bagus karena kerja sama antar aparat kurang

baik, hal ini juga akan berdampak pada kinerja seorang aparat. Kurangnya kerja sama dan koordinasi dapat menghambat pelaksanaan dan penyelesaian urusan administrasi di desa.

e. Komunikasi

Dalam suatu organisasi komunikasi sangat berperan dalam pencapaian tujuan, karena organisasi tanpa adanya komunikasi akan kurang berkembang (T.R Mitchell). Kemudian menurut Bernadin dalam Simamora, komunikasi yang baik antara pegawai satu dengan lainnya akan menimbulkan hubungan yang sinkron dan membuat pekerjaan menjadi lebih mudah dan lebih ringan dan produktivitas bisa meningkat. Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi antar aparat dan masyarakat di desa Biudukfoho kurang bagus karena tidak adanya informasi mengenai urusan administrasi meskipun sudah adanya penyampaian informasi melalui musyawarah-musyawarah yang ada namun hal ini kurang tepat sehingga membuat banyak masyarakat yang tidak mendapatkan informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa: Kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi di Desa Biudukfoho kurang baik. Hal ini dikarenakan kualitas kerja yang kurang baik, tidak adanya ketepatan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, kurangnya inisiatif pegawai dalam bekerja, kurangnya kemampuan pegawai dalam bekerjasama dan berkomunikasi demi pelayanan yang

prima di Desa Biudukfoho. Secara umum dapat dilihat sebagai berikut;

- a. Kualitas kerja, kualitas kerja aparat desa yang kurang baik, yang menyebabkan dampak pada kinerja aparat, kurang cermat dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas yang diberikan tidak tepat pada waktu yang ditentukan, hal ini membuat tidak percayanya masyarakat terhadap aparat yang melaksanakan tugasnya.
- c. Kemampuan, kemampuan aparat desa dalam bekerjasama dengan orang lain sangat kurang, baik di dalam maupun di luar aktivitas kerja, hal ini menyebabkan hasil kerja yang diberikan kepada masyarakat juga akan berpengaruh.
- d. Komunikasi sangat dibutuhkan dalam dunia kerja namun kurangnya komunikasi yang baik dalam suatu organisasi akan berdampak kinerja atasan, bawahan dan masyarakat desa Biudukfoho juga kurang baik sehingga adanya keluhan dari masyarakat.

Bertolak dari temuan penelitian di atas, peneliti menyarankan beberapa hal untuk pembenahan pelayanan di Desa Biudukfoho, yakni;

- a. Pemerintah Desa dalam hal ini Kepala Desa membuat peraturan Desa yang menekankan kinerja aparat desa dan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
- b. Pemerintah Desa perlu memberikan pelatihan dan kursus bagi perangkat desa untuk bisa mengoperasikan

komputer dan laptop demi menunjang kinerja aparat.

- c. Pemerintah Desa juga perlu melakukan kegiatan-kegiatan yang membina kerja sama dan membangun komunikasi yang baik di pemerintahan desa setempat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Kusrianto, Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Yogyakarta.
- Hadi, Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2008.
- Marsuki. 2006. *Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

Nurcholis, Hanif. 2001. *Pertumbuhan dan Penyelenggara Pemerintahan Desa*. Jakarta: PT Glora Aksara Pratama.

Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Siagian, Sondang. P. 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

_____, 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sutopo dan Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN-RI.

Kurniawan, Riki dan Nurmasari. 2007. Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 3, No 1, Hal 122-134

Undang-undang Nomor 6 tahun 20014 tentang Desa

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Kementrian
Pendayaagunaan Aparatur Negara
Republik Indonesia Nomor 63
tahun 2003