

**ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT DI DESA SECANGGANG KECAMATAN
SECANGGANG KABUPATEN LANGKAT**

¹Yusnaini, ²Surya Wibawa, ³Seget Tartiyoso

¹*Mahasiswa STKIP Budidaya Binjai*

[¹yusnaininanoy@gmail.com](mailto:yusnaininanoy@gmail.com)

^{2,3}*Dosen STKIP Budidaya Binjai*

[²suryawibawa733@gmail.com](mailto:suryawibawa733@gmail.com)

[³sigittartiyoso25@gmail.com](mailto:sigittartiyoso25@gmail.com)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini (1) untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja aparatur desa dalam pelayanan masyarakat desa Secanggang, dan (2) untuk mengetahui kinerja aparatur kantor desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa Secanggang. Peneliti menggunakan penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Subjek penelitian ini adalah aparatur kantor desa Secanggang. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menghambat kinerja aparatur kantor desa dalam memberikan pelayanan adalah faktor alat, pengalaman, kesehatan, sistem informasi, sumber daya manusia, dan dana desa. Kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan di desa Secanggang pada masyarakat desa Secanggang adalah: Kepala Desa mensosialisasikan prosedur pelayanan dengan menggunakan *stand banner*, aparatur desa melakukan interaksi dengan masyarakat melalui kegiatan tour keliling desa yang terjadwal, dan Kepala Dusun turut serta dalam penyebaran informasi terkait pelayanan administratif. Dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kinerja aparatur desa harus diperbaiki agar kinerja aparatur desa Secanggang dapat berjalan dengan baik dan kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan di desa Secanggang kepada masyarakat dalam predikat Baik.

Kata kunci: *Kinerja aparatur desa, pelayanan masyarakat*

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to find out the factors hinder the performance of village officials in providing services to the society in Secanggang, and (2) to find out the village officials performance to provide services to the society in Secanggang village. The researchers used field research with a qualitative descriptive approach. The data sources of the research were primary and secondary data sources. The subjects in this research were Secanggang village officials. The data collection techniques of the research were observations, interviews, and documentation. The result of the research showed that the factors that hinder the performance of village officials in providing services were tools, experiences, health, information systems, human resources, and village funds. The performance of village officials in providing services in Secanggang village to the society were: the head of village socialized service procedures using a banner stand, village officials interacting with the society through scheduled tours around the village, and the hamlet head disseminated information related to administrative services. It can be concluded that the factors hindering the performance of village officials must be improved so that the Secanggang village officials' performance showed the well performance and village officials in providing services to the society in Secanggang village was in good predicate.

Keywords: *performance of village officials, society services*

I. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan bahwa pelayanan publik sebagai seperangkat pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan tersebut terjadi dikarenakan posisi masyarakat bukan dilayani yang berdampak buruk pada kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya dalam meningkatkan pelayanan dan kurangnya perkembangan dan inovasi pelayanan serta rendahnya pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas dalam pelayanan. Terkait pelayanan yang tentu saja dipengaruhi oleh kinerja aparatur Kantor Desa sehingga kinerja mampu berperan penting dalam melayani masyarakat.

Mangkunegara (2007) menyatakan bahwa kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja oleh seorang pekerja atau pegawai yang berkualitas dan berkuantitas sesuai dengan tanggung jawab pekerjaannya. Sulistyani & Roidah (2003) menyatakan bahwa kinerja sebagai nota *outcome* atau sebuah hasil yang berasal dari kegiatan pegawai dalam periode waktu tertentu. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kinerja dari seseorang sangat mempengaruhi hasil pekerjaan seseorang dalam waktu yang ditentukan maupun tidak. Sedangkan aparatur desa atau pemerintahan desa merupakan suatu kegiatan yang terlaksana dalam pemerintahan oleh suatu organisasi pemerintahan terendah di bawah camat secara langsung yang disebut pemerintahan desa (Suryaningrat, 2020). Sesuai ketentuan Aparatur Sipil Negara dalam peraturan perundang-undangan No. 5 tahun 2014 bahwa mampu berkompetensi di bidang kinerja sehingga masyarakat mampu menerima pelayanan yang baik dan optimal dari aparatur pemerintahan. Dengan kata lain, Desa Secanggang, adalah suatu organisasi yang mampu menciptakan fungsi utama pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. Sebagai

aparatur Desa berwenang melaksanakan tugasnya sebagai pemerintah yaitu: (1) dalam mengatur urusan pemerintahan daerah adalah kepala desa; (2) untuk mengemban amanat pokok dari pemerintah, pemerintah kabupaten/kotalah yang berhak; (3) dalam peraturan perundang-undangan bahwa urusan diserahkan langsung kepada kepala desa.

Terdapat beberapa faktor untuk menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan, yaitu: tingginya kesadaran pemimpin dalam mengemban tugas, didukung aturan yang memadai, organisasi yang dinamis, tercukupinya kebutuhan pegawai, keterampilan pegawai yang sesuai dengan pekerjaan yang dibutuhkan, serta tersedia kecocokan sarana dalam pelayanan (Moenir, 2000). Selain itu, Tilaar (2001) menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu: dedikasi dalam pelayanan berkualitas, sikap kejujuran dalam mengemban pekerjaan, inovatif dan tekun, disiplin dan fokus sesuai jadwal, SDM maju, dan sikap kepemimpinan menuju lebih baik.

Perangkat bawahan dari sistem pemerintahan adalah pemerintahan desa. Oleh karena itu, desa mempunyai hak dalam mengatur masyarakat. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 menyatakan bahwa pemerintahan desa sebagai penyelenggara berbagai kepentingan masyarakat setempat yang diikuti adat istiadat dan terdata sebagai pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Untuk mencapai kinerja terbaik diperlukan persyaratan yang memadai sebagai berikut: (1) daya tampung SDM beredukatif dan terampil serta terdapat loyalitas dan mampu menghasilkan kinerja yang optimal; (2) rekrutmen dengan *qualified* yang diperlukan sesuai dengan fungsinya; (3) terdapat pembinaan terencana dan berkelanjutan dengan tujuan peningkatan kinerja dan kapasitas pekerjaan; (4) serta pengawasan yang dilakukan oleh berbagai pihak, baik masyarakat maupun media massa dan lembaga lainnya (Syukuri, 2002) (dalam Abdul Kadir, 2015).

Berdasarkan pengamatan awal, kinerja pelaksanaan tugas aparatur desa Secanggang yang berupa penyiapan materi informasi dalam kepentingan masyarakat yaitu dalam keadaan terbatas atau bisa disebut belum terlaksana secara optimal. Selanjutnya, hasil observasi menunjukkan bahwa pelaksanaan administrasi tidak terlaksana dengan baik dan tidak terdapat kekonsistenan pada pelayanan administrasi umum, administrasi penduduk, dan sebagainya. Permasalahan tersebut dikarenakan rendahnya pelayanan dalam bidang administrasi misalnya dalam administrasi penduduk yang berupa pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), surat nikah, akte kelahiran anak, surat perpindahan tempat tinggal, keterangan tidak mampu, dan izin untuk membuka sebuah usaha. Terdapat daya tampung rendah yang dianggap sebagai masalah-masalah pada pelayanan tersebut sehingga aspek pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Secanggang harus ditingkatkan agar optimal.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu melibatkan orang yang meneliti secara langsung dalam pelaksanaan penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang artinya penelitian ini menggambarkan suatu peristiwa yang terjadi saat penelitian berlangsung.

Subjek penelitian ini adalah aparatur desa Secanggang. Sumber data penelitian ini yaitu: data primer berupa hasil yang didapat dari observasi dan wawancara; dan data sekunder berupa hasil data yang tersedia di kantor desa mengenai pelayanan masyarakat. Lalu, penganalisisan data ini menggunakan model Miles dan Huberman (1994)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian akan diuraikan (1) faktor-faktor penghambat kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan, (2) kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan di desa Secanggang kepada masyarakat desa Secanggang, sebagai berikut.

1. Faktor-faktor penghambat kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan

Peneliti menemukan faktor-faktor terkait hambatan Kinerja aparatur Desa Secanggang, antara lain adalah:

a. Faktor Alat

Alat yang digunakan sebaiknya diperiksa secara rutin, terkait komputer, printer, kendaraan yang digunakan aparatur desa, ini terkait fungsi dan kecepatan pelayanan yang dilakukan aparatur desa secanggang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Faktor Pengalaman

Pengalaman Aparatur desa dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi modal kecepatan aparatur desa dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, tentunya hal ini harus mendapat perhatian Kepala Desa agar memilih Aparatur Desa yang memiliki kemampuan yang tepat dalam mengisi posisi tertentu, artinya harus ada latar belakang keilmuan yang dibutuhkan

c. Faktor Kesehatan

Faktor kesehatan fisik dan mental Aparatur desa secanggang juga dapat menjadi penghalang ketercapaian pelayanan di kantor desa secanggang, peneliti menyadari kesehatan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh siapapun dan dalam aktifitas apapun, dengan fisik serta mental yang sehat akan dapat produktif dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur desa.

d. Faktor sistem informasi

Sistem informasi yang sudah dibentuk dan direncanakan kepala desa Secanggang terkadang sering mengalami kendala, hal ini terjadi karena kurangnya koordinasi aparatur desa. Untuk mengatasi hal ini setiap informasi harus diberi penjelasan yang detail oleh kepala desa secanggang, agar aturan dan persyaratan terkait pelayanan dapat di informasikan secara jelsehingga tidak membutuhkan waktu lama dalam penyelesaian tugas.

e. Faktor SDM (sumber daya manusia)

SDM mempengaruhi kualitas maupun kuantitas dalam pekerjaan yang masih terkait dengan fungsi aparatur desa dalam melaksanakan tugas pelayanan masyarakat, SDM dengan kualitas baik akan menghasilkan

pekerjaan yang baik pula, terutama dalam pemberdayaan masyarakat di desa Secanggang.

f. Faktor Dana Desa

Penggunaan dana desa untuk mensejahterakan masyarakat merupakan suatu keharusan, optimalisasi penggunaan dana desa untuk pemerataan pembangunan di desa Secanggang menjadi tanggung jawab kepala desa, ketepatan penyaluran dana Desa dapat efektif dan efisien jika penggunaannya berdasarkan kebutuhan sehingga diperlukan pengawasan masyarakat dalam penggunaan dana desa.

2. Kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan di desa Secanggang kepada masyarakat desa Secanggang

Peneliti meninjau langsung kegiatan layanan yang terdapat di desa Secanggang kabupaten Langkat, Sumatera Utara dalam uraian berikut:

a. Kepala Desa mensosialisasikan prosedur pelayanan dengan menggunakan *Stand Banner*

Dalam menyebarkan informasi, kepala desa menggunakan *stand banner* atau spanduk pada rumah warga yang tempatnya strategis akan membantu warga dalam memahami aturan dan prosedur pembuatan surat-menyurat di desa secanggang, sehingga akan membantu aparatur desa dalam memberikan pemahaman mengenai mekanisme pengurusan surat menyurat di desa secanggang

b. Aparatur Desa Melakukan Interaksi Sesering Mungkin Dengan masyarakat Melalui Kegiatan *tour* keliling desa yang terjadwal

Peneliti menemukan upaya kepala Dusun di Desa Secanggang dalam menjelaskan dan mensosialisasikan prosedur dan atur cara pembuatan berbagai surat menyurat yang terkait dengan kebutuhan masyarakat, upaya yang selalu mereka lakukan dengan berkeliling secara berkala sesuai dengan jadwal piket lapangan yang sudah ditetapkan dan disepakati oleh kepala desa Secanggang.

c. Kepala Dusun turut serta membuat surat edaran kepada warga dalam penyebaran informasi

Faktor-faktor yang menghambat Kinerja Kepala Desa dan Aparatur desa lainnya dapat diantisipasi dengan melakukan koordinasi secara rutin, rapat mingguan harus secara intensif dilakukan untuk mencari solusi atau jawaban dari persoalan masyarakat desa secanggang, ini dimaksud untuk memberikan pemahaman yang utuh mengenai informasi terhadap aparatur desa dalam hal pelayanan. Hasil observasi menunjukkan sebagian besar masyarakat sudah merasa puas dengan kinerja aparatur desa Secanggang yang dianggap sudah menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat walaupun masih ada yang harus dioptimalkan. Secara manusiawi aparatur desa adalah manusia biasa yang biasa melakukan kesalahan, peran dan tugas aparatur desa akan berjalan sinergi dengan pengetahuan informasi dan prosedur yang dijalankan dapat dipahami oleh masyarakat desa Secanggang.

Upaya kepala desa dan kepala dusun agar informasi dan sosialisasi prosedur pelayanan surat menyurat dapat berjalan dengan baik dengan membuat surat edaran yang diletakkan di sudut-sudut rumah warga, warung, kedai, tempat ibadah dan fasilitas umum yang terdapat di desa secanggang terkait pelayanan administratif, sebab itu akan dapat memberikan kemudahan kinerja dan sosialisasi terkait pengurusan surat menyurat di desa secanggang.

Selain itu, peneliti menemukan bahwa pelayanan yang dilakukan Sekretaris Desa dalam memberikan pelayanan terkait urusan surat menyurat di desa Secanggang yang menyatakan bahwa tidak ada urusan surat menyurat yang dipersulit. Berdasarkan wawancara dengan salah seorang warga desa Secanggang terkait pelayanan perbaikan KTP rusak, yang bernama ibu Naldya, ia menyatakan bahwa pelayanan sekretaris desa Secanggang kepada masyarakat sudah dipastikan mereka bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya tanpa ada membedakan masyarakat yang satu dengan yang lain, selama saya mengurus surat menyurat di desa Secanggang tidak pernah dipersulit.

Peneliti juga melihat situasi di kantor desa secanggang tidak pernah sepi dari aparatur desa yang selalu senantiasa memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peneliti juga melihat

situasi yang tenang ketika jam istirahat.



Gambar 1. Suasana Kantor Desa Secanggang

Pada gambar tersebut, ada masyarakat yang melakukan kunjungan ke kantor desa dan melihat prosedur dari proses pembuatan surat menyurat yang ada di mading depan kantor desa Secanggang, sedangkan disudut lain ada juga warga memiliki keperluan di kantor desa terkait surat pengantar pembuatan KTP. Selain itu, peneliti juga menemukan bahwa kantor yang butuh penataan dengan baik, dan model gedung, terlihat masih seperti gedung lama yang dapat dilihat dari warna cat yang kusam. Berikut dokumentasi kantor desa Secanggang yang tampak dari bagian depan.



Gambar 2. Kantor Desa secanggang terlihat dari depan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan sebagian besar masyarakat sudah merasa puas dengan kinerja aparatur desa secanggang yang dianggap sudah menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat walaupun masih ada yang harus dioptimalkan. Penemuan ini sesuai dengan beberapa faktor-faktor yang terdapat dalam menjalankan pelayanan publik, yaitu kesadaran pejabat dan pemimpin pelaksana dalam

menjalankan tugasnya, adanya aturan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan, dan sarana pelayanan yang selalu tersedia sesuai dengan fungsinya (Moenir, 2000).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa: pertama, faktor penghambat kinerja aparatur desa Secanggang memberikan pelayanan di desa Secanggang merupakan hal yang harus diperbaiki agar kinerja aparatur desa Secanggang dapat berjalan dengan baik. Faktor tersebut ialah faktor alat, pengalaman, kesehatan, sistem informasi, sumber daya manusia, dan dana desa. Faktor tersebut dapat diantisipasi dengan melakukan koordinasi secara rutin, rapat mingguan yang dilakukan secara intensif untuk menemukan solusi atau jawaban dari permasalahan masyarakat desa Secanggang mengenai pelayanan administrasi penduduk. Kedua, kinerja aparatur desa Secanggang dalam pelayanan di desa Secanggang dalam predikat baik. Hal tersebut dapat dilihat pada sikap aparatur desa secanggang menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan humanis dalam penyampaian informasi pelayanan, yaitu sebagai berikut: Kepala Desa mensosialisasikan prosedur pelayanan dengan menggunakan *stand banner*, Aparatur Desa melakukan interaksi sesering mungkin dengan masyarakat melalui kegiatan toor keliling desa yang terjadwal, serta Kepala Dusun turut serta membuat surat edaran kepada warga dalam penyebaran informasi terkait pelayanan administratif.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Anwar Prabu, Mangkunegara. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan ke Tujuh*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Medan: CV. Dharma Persada.

- Miles & Huberman. 1994. *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulistiyani & Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryaningrat, Bayu. 2020. *Pemerintah Administrasi Desa*. Jakarta: pt. Rineka Cipta.
- Tilaar. 2001. *Agenda Reformasi Pendidikan Nasional*. Jakarta: Indonesiatara.
- UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.