

**EFEKTIVITAS KINERJA APARAT PEMERINTAH
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA ASRI
MULYA KECAMATAN JORONG KABUPATEN
TANAH LAUT**

Siti Nor Aisyah, Fakhsiannor, Abdul Wahid

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM
16 12 0101

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN
1120106301

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN
1115036001

email : sitinoaisyah097@gmail.com

ABSTRAK

Siti Nor Aisyah, NPM.16120101 “Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Desa Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut”. Bimbingan Bapak Faksiannor sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Abdul Wahid sebagai CO Pembimbing. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran efektivitas kinerja aparatur pemerintah Desa Asri Mulya dalam melakukan pelayanan publik serta hambatan dan upaya untuk mengatasi hambatan yang mempengaruhi efektivitas kinerja aparatur pemerintah Desa Asri Mulya dalam melakukan pelayanan publik. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan melaksanakan wawancara kepada 8 orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan observasi. Analisis data menggunakan tiga tahap mode yaitu : Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih kurang efektifnya kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang mendapatkan pelayanan, hambatan yang ditemui seperti sarana prasarana, sumber daya manusia, dan akuntabilitas.

Kata Kunci : Efektivitas, Kinerja, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Siti Nor Aisyah, NPM.16120101 "The Effectiveness of the Performance of Government Officials in Public Services in Asri Mulya Village, Jorong District, Tanah Laut Regency". Guidance from Mr. Faksiannor as Principal Advisor and Mr. Abdul Wahid as CO Advisor. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the performance of the Asri Mulya village government apparatus in performing public services as well as obstacles and efforts to overcome obstacles that affect the effectiveness of the Asri Mulya village government apparatus performance in performing public services. The research method uses a qualitative approach to the type of descriptive research. Data was collected by conducting interviews with 8 informants. The sample is determined using observation. Data analysis uses three stage modes, namely: Data Reduction, Data Presentation, and Drawing Conclusions. The results showed that the performance of village government officials was still ineffective in providing services to the community as seen from the number of complaints received by the community, obstacles encountered such as infrastructure, human resources, and accountability.

Keywords: *Effectiveness, Performance, Public Services*

Kantor desa menjadi pusat dari segala kegiatan yang berada di desa seperti pada bidang pemberdayaan terhadap masyarakat, pembangunan di lingkungan desa, pemerintahan desa, ataupun pembinaan terhadap masyarakat yang diadakan oleh kantor desa. Dengan keadaan kantor desa yang layak dan aparatur pemerintah desa juga melakukan tugasnya dengan baik dalam hal memberikan pelayanan terhadap masyarakat menjadikan setiap warga yang ingin meminta pelayanan dan mengurus surat menyurat menjadi nyaman. Pembahasan pada skripsi saya mengenai bagaimana efektivitas kinerja para aparat pemerintah dalam melakukan pelayanan publik di Desa Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut, apa saja hambatan-hambatan yang mempengaruhi efektivitas kinerja para aparat pemerintah desa dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, serta upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Dan fokus dalam pembahasan yaitu mengenai efektivitas kinerja para aparat pemerintah dalam kesederhanaan, keadilan, keamanan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, dan ketepatan waktu. Serta mengetahui hambatan yang mempengaruhi efektivitas kinerja para aparat pemerintah desa dan upaya yang dilakukan agar aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektif kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengetahui faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi kurangnya efektivitas kinerja aparat pemerintah desa sehingga masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang maksimal, dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas aparat pemerintah desa agar masyarakat juga mendapatkan peningkatan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif , jenis penelitian nya menggunakan metode deskriptif kualitatif, sumber data yang digunakan menggunakan data primer dan data sekunder, serta teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011:337) yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hambatan efektivitas kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik meliputi : Sarana dan Prasarana dikantor Desa Asri Mulya sebenarnya sudah ada seperti gedung dan alat menetik, tapi terkadang peralatannya sering rusak, seperti komputer dan *printer* sering *error*, sehingga menghambat dalam pelayanan kepada masyarakat, apalagi bicara tentang surat menyurat. Sumber Daya Manusia/Aparat pemerintah didesa asri mulya sebenarnya dari segi kuantitas suddah mecukupi namun dari segi kualitas masih belum bisa dibilang baik, masih ada beberapa aparat pemerintah yang belum terlalu menguasai komputer dan bahkan ada yang belum menguasai bidang yang sedang dijabat. Selain dari pendidikan aparat pemerintah desa juga masih kurang dalam disiplin waktu untuk datang dan pulang dari kantor. Tanggung jawab para aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas juga belum dikatakan baik salah satunya karena dalam penyimpanan dokumen arsip yang belum memadai, berakibat apabila suatu saat memerlukan maka akan bingung untuk mengerjakan dan memperlambat dalam mengerjakan tugas.

Upaya mengatasi hambatan - hambatan dalam sarana dan prasarana maka ada beberapa aparat pemerintah Desa Asri Mulya yang kini telah memiliki laptop jadi

tidak semua aparatur pemerintah desa bekerja dengan menggunakan komputer jadi ketika terjadi pemadaman listrik ketika jam kerja tetap membuat surat-menyurat dilaptop.

Untuk mengatasi hambatan sumber daya manusia maka kaur keuangan telah menganggarkan untuk pembelian *Finger Print* untuk absensi datang dan pulang untuk semua aparatur pemerintah desa diharapkan juga kesadaran dari diri para aparat untuk lebih bertanggung jawab dalam disiplin waktu demi tercapainya pelayanan yang efektif bagi semua masyarakat di Desa Asri Mulya.

Saran untuk pelaksanaan Pelayanan Pelayanan Publik Di Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut tetap berdasarkan pada 8 hal agar tetap terjaga efektivitas kinerja dalam pelayanan publik : 1) Kesederhanaan Pelayanan 2) Keterbukaan dalam pelayanan 3) Keadilan yang merata dalam Pelayanan 4) Kejelasan dan kepastian dalam Pelayanan 5) Keamanan dalam Pelayanan 6) Ketepatan waktu dalam pelayanan 7) Ekonomis dalam Pelayanan 8) Efisien dalam pelayanan. Sesuai dengan prosedur diatas proses pelayanan lebih bisa meningkatkan kualitas dan kuantitas bagi kepuasan masyarakat.

Untuk meminimalisir hambatan efektivitas kinerja aparatur pemerintah desa Kepala Desa harus senantiasa memberikan motivasi – motivasi kepada aparat Kantor Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut agar timbul semangat rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang telah diberikan.

Aparat pemerintah Desa Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut diberi kesempatan yang banyak untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan

baik yang bersifat Teknis maupun Non Teknis dengan tujuan agar terciptanya tenaga kerja yang terampil dan selanjutnya akan menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat. Pemerintahan Desa Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut lebih memperhatikan penyimpanan dokumen agar pekerjaan dokumen selanjutnya cepat terselesaikan. Memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi sehingga bisa menimbulkan semangat kerja menjadi lebih baik. Dan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Ishak, D., Maolani, D.Y. and Engkus, E., 2017. Konsep Kinerja Dalam Studi Organisasi Publik. *JISPO: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(2), pp.101-120.

Katuuk, F., 2015. Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Desa Wusa Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal politico*, 4(1).

Kuhu, F., Dilapanga, A.R. and Mantiri, J., 2019. Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara (JURNAL ADMINISTRISTRO)*, 1(1).

Masyita, S., 2016. Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Masyarakat untuk Pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Bongaya*, pp.236-249.

Rahmawati, H.I. and Ayudiati, C., 2015. Analisis Kesiapan Desa Dalam Implementasi Penerapan UU Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Studi Pada Delapan Desa di Kabupaten Sleman). In *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*.

Silvia, F., 2018. *PELAYANAN PRIMA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) MAKASSAR II* (Doctoral dissertation, FIS).

Syaifullah, C., 2016. Performance Appraisal, Reward And Punishment Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai. *JURNAL RISET BISNIS DAN MANAJEMEN*, 4(3).

Tumangkeng, M.R., 2015. Profesionalisme Aparatur Desa dalam Pelaksanaan Pemerintahan di Desa Wolaang Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa1. *JURNAL POLITICO*, 4(2).