

KINERJA APARATUR DESA SEBAGAI UJUNG TONJOK PELAYANAN PUBLIK DI DESA ANJIR SERAPAT BARU KABUPATEN KAPUAS

Mawan Suryadi¹, Fakhianor², Sitna Hajar Malawat³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NPM17120088

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NIDN 1120106301

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NIDN1113059101

Email :

ABSTRAK

MAWAN SURYADI, NPM. 17.12.0088 “Kinerja Aparatur Desa Sebagai Ujung Tonjok Pelayanan Publik Di Desa Anjir Serapat Baru Kabupaten Kapuas” Bimbingan Bapak Fakhianor sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Sitna Hajar Malawat Sebagai Co Pembimbing.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Aparatur Desa sebagai ujung tonjok dalam pelayanan publik yang ada di Desa anjir Serapat Baru, Kabupaten Kapuas dan apa saja faktor penghambat kinerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru, Kabupaten Kapuas. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan Kinerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru Sebagai Ujung Tonjok Pelayanan Publik dilihat dari segi pemahaman atas tupoksi, kualitas, kuantitas kinerja, dan komitmen kerja sudah cukup baik, namun mengenai ketepatan waktu, Aparatur Desa Anjir Serapat Baru masih belum disiplin. Adapun faktor-faktor penghambat kinerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru, Kabupaten Kapuas ada tiga yaitu kurangnya sarana dan prasarana desa, terbatasnya kemampuan aparatur desa, dan rendahnya pendidikan masyarakat desa yang ada di Desa Anjir Serapat Baru, Kabupaten Kapuas.

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

ABSTRACT

MAWAN SURYADI, NPM. 17.12.0088 “Performance of Village Apparatus as the Spearhead of Public Service in Anjir Serapat Baru Village, Kapuas Regency” Guidance by Mr. Fakhianor as Main Advisor and Mrs. Sitna Hajar Malawat as Co Advisor.

The purpose of this study was to find out how the performance of the Village Apparatus as the spearhead in public services in the Anjir Serapat Baru Village, Kapuas Regency and what are the inhibiting factors for the performance of the Anjir Serapat Baru Village Apparatus, Kapuas Regency. This research method uses a qualitative approach with the type of descriptive research.

The results of this study indicate that the performance of the Anjir Serapat Baru Village Apparatus as the Spearhead of Public Service in terms of understanding the main tasks, quality, quantity of performance, and work commitment is quite good, but regarding timeliness, the Anjir Serapat Baru Village Apparatus is still not disciplined. There are three factors that hinder the performance of the Anjir Serapat Baru Village Apparatus, Kapuas Regency, namely the lack of village facilities and infrastructure, the limited ability of the village apparatus, and the low education of the village community in Anjir Serapat Baru Village, Kapuas Regency.

Keywords: Performance, Apparatus, Village, Service, Public

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 1, 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 atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Tjahjo Kumolo mengharapkan Desa dan Kelurahan menjadi ujung tonjok

penyelenggaraan pemerintahan dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Karena pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Beliau mengatakan “Inilah yang harus menjadi misi pemerintah, termasuk pemerintah desa dan kelurahan yang mempunyai peran strategis sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintah, khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat”. Sekretaris Jenderal Kementerian Dalam Negeri, Hadi Prabowo pun menegaskan posisi desa dan kelurahan merupakan ujung tombak pemerintahan dalam pengembangan inovasi dalam mewujudkan desa swasembada, maju dan mandiri. Beliau mengatakan, “Kita pahami sesungguhnya tidak ada produksi atau potensi yang ada di daerah kabupaten/kota maupun provinsi yang tidak berasal dari desa maupun kelurahan,” (Kabar24 Nasional, tanggal 19 Oktober 2021 oleh Rayful Mudassir).

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan bagian dari sistem penyelenggaraan pemerintahan negara, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya, termasuk dalam hal pelayanan. Menurut (Ranny Lendo, 2016, Jurnal, Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Wuwuk Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, Universitas Sam Ratulangi), Secara umum dapat dijelaskan bahwa untuk mewujudkan efektivitas pelayanan dari aparat pemerintah terhadap warga masyarakat pengguna jasa pelayanan, kualitas disiplin kerja aparat pemerintah khususnya yang ada di desa harus memadai, sehingga mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif.

Keberadaannya desa yang berhadapan langsung dengan masyarakat,

menjadikan desa sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam pelayanan publik. Sampai saat ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang ada di desa masih kurang maksimal, beberapa warga desa masih mengalami kesulitan dalam berurusan di Kantor Desa, dikarenakan beberapa permasalahan yaitu, aparatur desa yang ada masih belum memiliki keterampilan yang dibutuhkan, sehingga terkadang masyarakat harus mengurus langsung ke Kecamatan, tetapi tetap di dampingi oleh Kepala Desa, atau aparatur desa yang lain. Aparatur desa yang kurang memiliki keterampilan dan kemampuan diangkat oleh Kepala Desa dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang ada di desa. Beberapa desa khususnya desa terpencil yang ada di pinggiran, masih memiliki sumber daya manusia yang terbatas, jarang sekali ada yang berpendidikan dan menguasai teknologi. Padahal saat ini, semua laporan pengadministrasian desa dituntut harus menggunakan komputer. Kurangnya keterampilan dan terbatasnya sumber daya manusia mengakibatkan aparatur desa kurang maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Hal ini terjadi pada beberapa desa yang ada di Indonesia. Peran Aparatur Desa sangat penting dalam menjalankan sistem pemerintahan yang ada di desa, khususnya dalam melakukan pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di desa, maka perlu adanya aparatur desa yang kompeten dan optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Masing-masing desa memiliki struktur aparatur atau susunan organisasi yang berbeda-beda, hal ini tergantung pada kebutuhan dan keadaan dari masing-masing desa. Aparatur desa atau perangkat desa terbagi menjadi tiga bagian yaitu Sekretariat Desa, Pelaksana Kewilayahan, dan Pelaksana Teknis. Sekretariat Desa dipimpin oleh sekretaris desa dibantu oleh unsur staf sekretariat yang bertugas membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Sekretariat Desa

paling banyak terdiri atas 3 (tiga) bidang urusan, ketentuan mengenai bidang urusan diatur dengan Peraturan Menteri. Pelaksana kewilayahan merupakan unsur pembantu kepala Desa sebagai satuan tugas kewilayahan. Jumlah pelaksana kewilayahan ditentukan secara proporsional antara pelaksana kewilayahan yang dibutuhkan dan kemampuan keuangan Desa. Pelaksana teknis merupakan unsur pembantu kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Pelaksana teknis paling banyak terdiri atas 3 (tiga) seksi.

Salah satu desa dari 20 desa yang ada dalam wilayah Kecamatan Kapuas Timur Kabupaten Kapuas yaitu Desa Anjir Serapat Baru berada di sebelah Barat Kantor Kecamatan Kapuas Timur dan jarak dari Desa Anjir Serapat Baru ke Kantor Kecamatan Kapuas Timur sekitar 2 km dan ke Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas sekitar 3 km. Desa Anjir Serapat Baru merupakan salah satu desa yang memiliki hak otonom berupa otonomi daerah yang diselenggarakan oleh sumber daya manusia yang ada di desa khususnya Aparatur Desa yang nantinya akan bekerja secara bersama-sama untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam upaya mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa.

Untuk mewujudkan desa yang kuat, maju, mandiri dan demokratis sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik sesuai yang diharapkan Menteri Dalam Negeri, perlu adanya kinerja yang baik oleh seluruh aparatur desa yang ada di Desa Anjir Serapat Baru, mengingat aparatur desa di Desa Anjir Serapat Baru masih kurang maksimal dalam melaksanakan tugas serta melakukan pelayanan publik pada masyarakat. Karena masih rendahnya kemampuan aparatur desa dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparatur desa) yang ada di Desa Anjir Serapat Baru, serta hanya ada beberapa Aparatur yang bisa menguasai komputer, sehingga tidak semua Aparatur

Desa dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan maksimal.

Oleh karena itu, diperlukan aparatur pemerintah desa yang memiliki kinerja yang optimal dan mampu bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya serta mewujudkan fungsi aparatur desa sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik di Desa Anjir Serapat Baru, Kabupaten Kapuas.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik meneliti bagaimana kinerja aparatur desa sebagai ujung tombak pelayanan publik dan faktor penghambat kinerja aparatur desa di Desa Anjir Serapat Baru, Kabupaten Kapuas

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Pegawai

Suatu organisasi, baik itu pemerintah maupun swasta, selalu digerakan oleh sekelompok orang yang berperan aktif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dari organisasi tersebut. Tujuan organisasi tentunya tidak akan tercapai jika kinerja anggota atau pegawainya tidak optimal. Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian Robbins (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Aparatur Desa

Menurut Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 (Pasal 48), Aparatur desa atau perangkat desa terdiri dari sekertariat desa, pelaksana kewilayahan, dan pelaksana teknis. Perangkat Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya (Pasal 49). Perangkat Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 diangkat dari warga desa yang memenuhi persyaratan yaitu berpendidikan paling rendah sekolah menengah umum atau yang sederajat, berusia 20 (dua puluh) tahun

sampai dengan 42 (empat puluh dua) tahun, terdaftar sebagai penduduk desa dan bertempat tinggal di desa paling kurang 1 (satu) tahun sebelum pendaftaran dan, syarat lain yang ditentukan dalam Peraturan Daerah Kabupaten/Kota (Pasal 50)

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan Publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis. Kegiatan ini dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan dan aspirasi publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik (Taufiq Effendi, 2006). Pelayanan publik diartikan, pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Lijan, 2010).

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif karena penelitian ini merupakan analisis mengenai kinerja aparatur desa sebagai ujung tombak pelayanan publik yang diamati oleh peneliti dan menghasilkan data yang deskriptif. Hal ini sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor (1975) yang dikutip oleh Moleong (2007) bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemahaman atas Tupoksi

Dalam menjalankan tupoksi, bawahan harus terlebih dahulu paham tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing serta mengerjakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya (Fadel, 2009). Memahami tupoksi masing-masing jabatan yang diemban sangatlah penting karena hal tersebut merupakan sebuah tanggung jawab yang harus dilaksanakan khususnya bagi Aparatur Desa. Apabila Aparatur Desa belum memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai Aparatur Desa maka pekerjaan yang ada di desa tidak akan berjalan dengan optimal, dan sistem pemerintahan desa pun akan menjadi berantakan, karena Aparatur Desanya tidak dapat bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Pemahaman atas tupoksi merupakan bagian dari pengukuran kinerja Aparatur Desa dalam bekerja. Masing-masing Aparatur Desa memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing yang harus dilaksanakan secara optimal untuk mewujudkan tujuan Desa. Jika tupoksi tidak dilaksanakan dan dipahami dengan baik maka tujuan desa akan terhambat. Karena pada dasarnya, sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik Aparatur Desa Anjir Serapat Baru harus memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai Aparatur Desa untuk melaksanakan tanggung-jawabnya, hal ini sesuai dengan teori Fadel (2009) tentang pemahaman atas tupoksi.

Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai atau karyawan yang ada di perusahaan maupun instansi pemerintah (Robbins, 2006). Kualitas merupakan tolok ukur kinerja seorang Aparatur Desa. Kinerja Aparatur Desa akan maksimal jika Aparatur Desa tersebut berkualitas atau dengan kata lain memiliki keterampilan dan kemampuan dalam bekerja. Keterampilan dan Kemampuan yang dimiliki oleh Aparatur Desa sangat menunjang desa

untuk mewujudkan visi dan misi desa. Sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik, Aparatur Desa yang berkualitas pasti akan mempermudah segala pekerjaan yang ada di desa, sehingga sistem pemerintahan desa akan berjalan dengan lancar dan optimal. Oleh karena itu, Aparatur Desa yang berkualitas sangatlah diperlukan.

Aparatur Desa di Desa Anjir Serapat Baru, Kabupaten Kapuas sudah memiliki keterampilan dan kemampuan dalam bekerja. Dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru dilihat dari kemampuan, keterampilan, kehandalan, dan kesempurnaan kerja sudah cukup baik, melihat dari respon masyarakat yang mengaku puas dengan kinerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru dalam melakukan pelayanan publik. Meskipun masih ada Aparatur Desa Anjir Serapat Baru yang masih memiliki kemampuan yang terbatas, tetapi hal tersebut akan dapat dikembangkan dengan pembelajaran dan pelatihan.

Kuantitas

Kuantitas dalam kinerja merupakan jumlah yang dihasilkan atau dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas atau kegiatan tugas pokok yang harus diselesaikan oleh masing-masing pegawai atau karyawan (Robbins, 2006). Kuantitas dalam kinerja Aparatur Desa meliputi jumlah aparatur, kegiatan, dan tugas pokok yang harus diselesaikan oleh masing-masing Aparatur Desa. Setiap Desa memiliki rencana kegiatannya masing-masing, dan memiliki jumlah Aparatur Desa yang berbeda-beda yang memiliki tugas pokok berbeda-beda yang harus diselesaikan oleh masing-masing Aparatur Desa.

Dapat disimpulkan bahwa, Aparatur Desa Anjir Serapat Baru memiliki beberapa kegiatan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kuantitas kinerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru cukup tinggi, dilihat dari banyaknya kegiatan yang harus diselesaikan dan dilakukan oleh Aparatur Desa Anjir Serapat Baru. Hal ini sesuai dengan pendapat Robbins (2006) pengukuran kuantitas dalam kinerja yang merupakan jumlah yang dihasilkan atau dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit,

jumlah siklus aktivitas atau kegiatan tugas pokok yang harus diselesaikan oleh masing-masing pegawai atau karyawan. Kegiatan tersebut mencangkup segala hal yang bersifat untuk mensejahterakan serta untuk membantu kepentingan masyarakat.

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 (Robbins, 2006). Ketepatan waktu dalam bekerja sangatlah penting. Ketepatan waktu berkaitan juga dengan kedisiplinan. Segala kegiatan memerlukan waktu, waktu menjadi ukuran bagi Aparatur Desa Anjir Serapat Baru dalam melaksanakan kinerjanya sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik. Indikator ketepatan waktu mencangkup kapan Aparatur Desa Anjir Serapat Baru hadir di Kantor Desa Anjir Serapat Baru serta berapa lama waktu yang dibutuhkan Aparatur Desa Anjir Serapat Baru untuk menyelesaikan tugas-tugasnya.

Dapat disimpulkan bahwa, dalam bekerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru masih belum disiplin dalam ketepatan waktu, dikarenakan seringnya terlambat datang ke Kantor dan sering pulang cepat. Sehingga waktu untuk melayani masyarakat menjadi lebih sedikit. Hal ini tidak sesuai dengan teori Robbins (2006) tentang ketepatan waktu

Komitmen Kerja

Merupakan suatu tingkat dimana pegawai atau karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan atau instansi pemerintah serta bersungguh-sungguh melaksanakan tugasnya sesuai dengan tupoksinya dan memiliki rasa tanggungjawab terhadap kantor (Robbins, 2006). Dalam pemerintahan desa, komitmen kerja merupakan pegangan seorang Aparatur Desa dalam bekerja.

Komitmen dapat diukur jika Aparatur Desa dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap desa. Komitmen kerja memunculkan sebuah integritas, dan menciptakan ikatan kerja antara

instansi dan pegawainya. Aparatur Desa yang memiliki komitmen kerja akan merasa bertanggung jawab dengan desa. Segala pekerjaan yang ada di desa akan dilakukan dengan sungguh-sungguh karena komitmen yang ada. Kepala Desa selaku pemimpin desa yang mengarahkan Aparatur Desa harus menanamkan rasa tanggungjawab kepada seluruh Aparatur Desa sehingga muncul sikap komitmen dalam bekerja. Hal ini sangat penting bagi Aparatur Desa sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik khususnya di Desa Anjir Serapat Baru, karena dapat meningkatkan kinerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru. Dapat disimpulkan bahwa, sebagai ujung tombak pelayanan publik di Desa Anjir Serapat Baru, Aparatur Desa Anjir Serapat Baru cukup memiliki komitmen kerja karena memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat. Meskipun masih terdapat kekurangan karena tidak terlalu disiplin, sikap Aparatur Desa Anjir Serapat Baru yang ingin belajar merupakan cerminan komitmen kerjanya terhadap desa.

Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru

Kurangnya Sarana dan Prasarana Desa

Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Desa Anjir Serapat Baru dapat dikatakan sudah lumayan. Dengan jumlah aparatur desa yang ada yaitu 7 (tujuh) orang, berdasarkan observasi peneliti Desa Anjir Serapat Baru memiliki 3 yang masih bagus 2 rusak dan ada juga Aparatur desa yang membawa laptop pribadi ada 2 buah. Hal ini masih kurang cukup untuk melakukan pekerjaan yang dilakukan oleh Aparatur Desa Anjir Serapat Baru.

Dapat disimpulkan bahwa, sarana dan prasarana yang ada di Desa Anjir Serapat Baru masih kurang memadai, karena terbatasnya jumlah alat komputer berupa laptop untuk Aparatur Desa Anjir Serapat Baru, dan terbatasnya jumlah Kipas Angin di dalam ruangan Kantor Desa Anjir Serapat Baru yang membuat masyarakat gerah berurusan kalau siang hari di saat trik panas di Kantor Desa Anjir Serapat Baru.

Terbatasnya Kemampuan Aparatur Desa

Seiring berkembangnya zaman, sistem pemerintahan desa juga berkembang, khususnya di Desa Anjir Serapat Baru, Kabupaten Kapuas. Aparatur Desa Anjir Serapat Baru dituntut harus selalu mengembangkan kemampuannya dalam bekerja. Karena selalu akan ada hal baru yang harus dipelajari. Salah satunya adalah aplikasi komputer untuk menjalankan sistem pemerintahan desa. Aparatur Desa Anjir Serapat Baru masih memiliki kemampuan yang terbatas dalam melakukan hal tersebut. Kemampuan dalam menggunakan hal tersebut masih asing dimata Aparatur Desa Anjir Serapat Baru yang belum terlalu mengenal akan hal-hal baru. Dapat disimpulkan bahwa kemampuan Aparatur Desa Anjir Serapat Baru masih terbatas dan masih terus harus ditingkatkan lagi dengan cara pelatihan ataupun melakukan pembelajaran, karena belum dapat mengikuti perkembangan teknologi pada sistem pemerintahan desa saat ini.

Rendahnya Pendidikan Masyarakat Desa

Sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik, Aparatur Desa Anjir Serapat Baru bertugas untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat desa. Rendahnya tingkat pendidikan masyarakat desa menghambat kinerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat desa dalam menerima informasi yang diberikan oleh Aparatur Desa Anjir Serapat Baru. Dapat disimpulkan bahwa rendahnya pendidikan masyarakat desa menghambat kinerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik. Karena Aparatur Desa harus memberikan perhatian ekstra dan memakan waktu lebih lama ketika melayani masyarakat desa

KESIMPULAN

Kesimpulan kinerja Aparatur Desa sebagai ujung tombak pelayanan publik di Desa Anjir Serapat Baru, Kabupaten Kapuas dilihat dari beberapa indikator yaitu, pemahaman atas

tupoksi, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan komitmen kerja yaitu:

a. Pemahaman atas tupoksi Aparatur Desa Anjir Serapat Baru sudah cukup optimal dikarenakan Aparatur Desa Anjir Serapat Baru sudah mengetahui apa saja tupoksinya masing-masing. Kepala Desa juga sudah menyampaikan kepada seluruh Aparatur Desa Anjir Serapat Baru mengenai apa saja tugas pokok dan fungsi jabatan yang akan di emban oleh Aparatur Desa Anjir Serapat Baru sebelum mereka menduduki jabatan tersebut. Meskipun ada beberapa Aparatur Desa yang belum terlalu memahami tugas-tugasnya secara rinci, tetapi bersedia untuk selalu belajar untuk memahami tugas-tugas tersebut.

b. Kualitas kinerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru dilihat dari kemampuan, keterampilan, kehandalan, dan kesempurnaan kerja sudah cukup baik, melihat dari respon masyarakat yang mengaku puas dengan kinerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru dalam melakukan pelayanan publik. Meskipun masih ada Aparatur Desa Anjir Serapat Baru yang masih memiliki kemampuan yang terbatas, tetapi hal tersebut akan dapat dikembangkan dengan pembelajaran dan pelatihan.

c. Kuantitas kinerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru cukup tinggi, dilihat dari banyaknya kegiatan yang harus diselesaikan dan dilakukan oleh Aparatur Desa Anjir Serapat Baru . Kegiatan tersebut mencakup segala hal yang bersifat untuk mensejahterakan serta untuk membantu kepentingan masyarakat desa.

d. Aparatur Desa Anjir Serapat Baru masih belum disiplin dalam ketepatan waktu, dikarenakan seringnya terlambat datang ke Kantor dan sering pulang cepat. Sehingga waktu untuk melayani masyarakat menjadi lebih sedikit

e. Aparatur Desa Anjir Serapat Baru cukup memiliki komitmen kerja karena memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat. Meskipun masih terdapat kekurangan karena tidak terlalu disiplin, sikap Aparatur Desa Anjir Serapat Baru yang ingin

belajar merupakan cerminan komitmen kerjanya terhadap desa.

Adapun Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Desa Anjir Serapat Baru, Kabupaten Kapuas yaitu yang pertama kurangnya sarana dan prasarana berupa alat komputer dan kipas angin yang ada di kantor desa sehingga mengakibatkan terhambatnya pekerjaan Aparatur Desa Anjir Serapat Baru, yang kedua kurangnya kemampuan Aparatur Desa Anjir Serapat Baru yang harus terus dikembangkan lagi, karena banyaknya pembaruan pengoprasian sistem pemerintahan yang ada di desa. Yang terakhir, masih banyaknya masyarakat desa yang berpendidikan rendah juga menghambat kinerja aparatur desa sebagai ujung tombak pelayanan publik, karena masyarakat belum terlalu mengerti bagaimana cara berurusan di Kantor Desa Anjir Serapat Baru

REFERENSI

I. Literatur

- Agustin. 2015. *Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. Jurnal. FISIP Volume 2 No. 1 – Februari 2015
- Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung. Pustaka Reka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Hidayat, Dayat. 2010. *E-government: Hubungan Teknologi Informasi Dengan Administrasi Publik*. Bandung: Universitas Padjajaran
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya
- Mukarom dkk, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian Sosial*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Raymond, dkk. 2013. *Manajemen Sumber Daya*

- Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing. Jakarta: Salemba Empat
- Rizky A.2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia
- Setia Mukarom, dkk 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Setyorini, Ketty,Zulaikha, dkk. 2015. *Pedoman StandarLayanan Informasi Publik untuk Pemerintahan Desa*. Jawa Timur: Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: BumiAksara.
- Suwanda, Dadang. Dan Agus Purwoko. 2013. *Menyusun Standar Operating Procedures Lembaga Pemerintah*. Jakarta. PPM

Pariwisata Di Kabupaten Siau Tagulandang Biaro. Jurnal. Korim.

II. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015
- Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pemerintahan Desa
- Keputusan Bupati Kapuas Nomor 286 Tahun 2003 Tentang Tugas dan Fungsi Aparatur Desa
- Rencana Kerja Pembangunan (RKP) Desa Anjir Serapat Baru Tahun 2021
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Desa Anjir Serapat Baru Tahun 2016-2022

III. Jurnal

- Lendo, Ranny. 2016. *Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Wuwuk Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)*. Jurnal. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi, Manado
- Kansil. 2015. *Pemberdayaan Aparatur Pemerintah Daerah Pada Dinas*