



Efektifitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat

Kodrat Rippi

STISIP Veteran Palopo

Alamat : Jl. Diponegoro No. 33 Kota Palopo

Korespondensi penulis : kodrat.r1962@gmail.com

Abstract

Basically, every human being always needs service. All people have the right to receive good and quality services from the government regardless of race, ethnicity, position and other people who are equal without differences between individuals. This is as stated in the symbol of the struggle and protection of the Indonesian nation (Pancasila), the fifth principle which states social justice for all Indonesian people.

The performance capability of Village officials in providing administrative services to the people of Kamiri Village, Masamba District. Factors that hinder the performance of Village officials in providing services to the people of Kamiri Village, Masamba District.

The factor inhibiting the performance of Village officials in providing administrative services to the community in Kamiri Village, Masamba District is the leadership factor, where the village head as the leader of Village government administration is less assertive.

Efforts made by village officials to overcome obstacles to the performance of village officials in providing administrative services in Kamiri village, Masamba subdistrict are by utilizing technology.

Keywords: Effectiveness; Administration; Service; Public

Abstrak

Pada dasarnya setiap manusia senantiasa membutuhkan pelayanan. Semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari pemerintah tanpa memandang ras, suku, jabatan dan lain-lain yang setara tanpa perbedaan antar individu. Hal tersebut sebagaimana tercantum dalam lambang perjuangan dan perlindungan bangsa Indonesia (Pancasila) sila ke lima yang berbunyi keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Kemampuan kinerja aparat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Kamiri, Kecamatan Masamba. Faktor yang menghambat kinerja aparat Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Kamiri, Kecamatan Masamba.

Faktor penghambat kinerja aparat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Kamiri Kecamatan Masamba adalah factor kepemimpinan, dimana kepala desa sebagai pemimpin penyelenggaraan pemerintahan Desa kurang tegas.

Upaya yang dilakukan aparat desa untuk mengatasi hambatan kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi di desa kamiri kecamatan masamba adalah dengan memanfaatkan teknologi.

Kata Kunci: Efektifitas; Administrasi; Pelayanan; Masyarakat

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia senantiasa membutuhkan pelayanan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti kata pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari pemerintah tanpa memandang ras, suku, jabatan dan lain-lain yang setara tanpa perbedaan

antar individu. Hal tersebut sebagaimana tercantum dalam lambang perjuangan dan perlindungan bangsa Indonesia (Pancasila) sila ke lima yang berbunyi keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Nilai sila ke lima ini juga mengandung makna sebagai dasar sekaligus tujuan tercapainya masyarakat yang adil dan makmur secara lahiriah maupun batiniah atau dengan kata lain sebagai wujud kesejahteraan lahir dan batin, sosial dan moral. Dalam hal ini, untuk mengetahui suatu Negara telah menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku, dapat dilihat dari peran seorang aparatur pemerintahan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada masyarakat.

Pemerintahan daerah pada tingkat terendah dalam pemerintahan adalah pemerintahan Desa yang menjadi abdi masyarakat sekaligus wakil rakyat atau dengan kata lain aparat Desa. Adapun yang menjadi salah satu tugas dari aparat desa yaitu memberikan pelayanan administrasi.

Untuk dapat memberikan hasil yang optimal dalam pelaksanaannya maka diperlukan adanya kemampuan yang memadai bagi semua aparat desa, yang paling mendasar yaitu memahami tugas dan wewenangnya dalam pelayanan pada masyarakat sehingga akan dapat diarahkan kepada adanya kesatuan tindakan. Selain itu kedisiplinan aparat desa dan tidak melakukan praktek nepotisme/KKN sangat diperlukan guna mewujudkan pelayanan administrasi yang baik.

Adapun manfaat penulisan proposal ini, yaitu bermanfaat bagi penulis sendiri guna mengasah kemampuan dalam membuat karya ilmiah, selain itu proposal ini juga bisa menjadi referensi bagi mahasiswa/mahasiswi khususnya yang berkaitan dengan ilmu sosial dan politik, juga bisa menjadi alternatif jawaban yang berkaitan dengan pelayanan pemerintahan desa, serta dapat menambah wawasan bagi pembaca.

KAJIAN TEORI

Pengertian administrasi

Dalam masyarakat luas di Indonesia ada kecenderungan mempersepsikan administrasi dalam pengertian yang sempit seperti sebagai aktivitas-aktivitas kantor, urusan surat-menyurat yang sering disebut dengan tata usaha. Sementara pada kajian ilmiah menunjukkan bahwa administrasi memiliki cakupan arti yang luas, yaitu sebagai proses, sebagai fungsi, dan sebagai institusi dari tiap kegiatan kerjasama. Secara definitive dinyatakan bahwa administrasi adalah organisasi dan manajemen dari setiap kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Administrasi juga dapat diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik. Proses administrasi akan melaksanakan tiga fungsi utama yang berhubungan erat dengan tiga tingkatan umum dalam hierarki formal. Di tingkat atas, yaitu fungsi pengarahan organisasi, terutama berkaitan dengan proses perencanaan jangka panjang dari suatu tujuan yang akan dicapai. Di tingkat menengah adalah fungsi manajemen organisasi, terutama berkaitan dengan upaya mempertahankan organisasi sebagai suatu pekerjaan yang terus berlangsung lama. Di tingkat bawah adalah fungsi pengawas. Dalam kontak langsung dengan pekerja-pekerja profesional dan teknis, fungsi pengawasan mengarahkan sumber-sumber serta menjalin agar kegiatan-kegiatan profesional dan teknis dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Ketiga tingkatan ini saling berkaitan, memiliki derajat saling hubungan secara positif dan mempunyai fungsi yang berbeda-beda, seperti beragamnya organisasi dari

berbagai jenis dan ukuran. Walaupun demikian, yang terpenting adalah administrasi didefinisikan sebagai proses umum yang pengarahan, manajemen, dan pengawasan, merupakan unsur-unsurnya.

Pengertian kinerja

Kata kinerja merupakan singkatan dari kinetika energy kerja yang dalam bahasa inggris disebut dengan *performance* yang berarti pertunjukkan prestasi atau dalam dunia kerja bisa disebut dengan *job performance*. Dalam sebuah lembaga pemerintahan tentu tidak terlepas dari perolehan hasil atau totalitas yang diperoleh dalam sebuah pekerjaan.

Adapun menurut Mangkunegara, “pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Administrasi Pemerintahan Desa

Pengertian Desa

Desa yaitu pembagian wilayah administratif dibawah kecamatan yang dipimpin oleh seorang Kepala Desa. Sebuah desa merupakan kumpulan dari beberapa unit permukiman kecil yang disebut juga kampung/dusun/banjar/jorong.

Sedangkan menurut Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa adalah “kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai 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 dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Keatuan Republik Indonesia.”

Pelayanan

Dalam penyelenggaraan suatu Negara dan pemerintahan, tentu saja diperlukan sistem administrasi yang kompleks yang sering disebut dengan administrasi Negara. Sejalan dengan perkembangannya, istilah “Negara” digantikan dengan publik untuk menekankan bahwa administrasi tersebut bertujuan untuk pelayanan publik. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti kata pelayanan itu sendiri adalah perihal atau cara melayani.

a. Arti penting pelayanan

Pelayanan publik dalam arti sempit, yaitu proses pelayanan tatap muka antara unsur yang melayani (aparatur pemerintah) dengan orang yang dilayani (publik) seperti pengurusan surat menyurat. Sedangkan dalam arti luas, yaitu proses pemenuhan kebutuhan secara umum atau seluruh proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakat oleh pemerintah, seperti pemenuhan masyarakat terhadap kebutuhan jembatan, pemenuhan masyarakat terhadap jalan yang baik, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap sarana pendidikan dan sarana kesehatan, kebutuhan masyarakat terhadap sarana dan prasarana perekonomian, kebutuhan masyarakat akan sarana dan prasarana pertanian dan perkebunan, kebutuhan masyarakat akan rasa aman, tertip dan tentram dan segala bentuk proses kebutuhan masyarakat akan rasa aman.

Masyarakat

Pengertian Masyarakat

Manusia senantiasa hidup beriringan dengan kebudayaan. Manusia berhasil membentuk sosial budaya dengan berkelompok, yang kemudian mendapat sebutan sebagai masyarakat.

Istilah masyarakat berasal dari bahasa Arab, yaitu berakar dari kata *syaraka* yang berarti ikut serta, berpartisipasi. Sementara dalam bahasa Inggris, istilah masyarakat disebut dengan *society* yang berasal dari kata latin *socius*, yakni kawan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Penelitian kualitatif dikenal sejak tahun 1960-an dan sering disebut metode alternatif (*alternative method*). Metode ini tidak menggunakan pertanyaan yang rinci, tapi dimulai dengan yang umum tetapi kemudian meruncing dan mendetail. Metode kualitatif memperlakukan partisipan sebagai subjek bukan objek sehingga partisipan menganggap dirinya berharga karena informasi dari mereka sangat bermanfaat.

Penelitian ini berfokus pada kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Adapun data yang diperoleh berupa kata-kata dari responden yang disimpulkan oleh penulis. Data yang dikumpulkan merupakan hasil wawancara, dokumentasi gambar serta catatan penulis di lapangan.

Instrument Penelitian

Instrument penelitian adalah alat bantu yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian. Instrument terpenting dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri atau dengan kata lain peneliti adalah instrument kunci dalam penelitian karena peneliti dapat langsung melihat, merasakan, dan mengalami apa yang terjadi pada subjek yang ditelitinya. Sehingga lambat laun dapat memahami apa yang diteliti dan dapat menyimpulkannya, walaupun demikian dalam prosesnya penelitian ini juga menggunakan alat bantu lain.

Adapun instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi, metode ini dipakai peneliti untuk mengamati perilaku atau situasi individu. Ada dua jenis observasi yaitu observasi partisipan dan observasi non-partisipan. Dalam penelitian ini menggunakan observasi non-partisipan yaitu suatu bentuk observasi dimana peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan kelompok, atau dapat juga dikatakan peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan yang diamati.
2. Wawancara, dimana peneliti mengumpulkan informasi melalui interaksi verbal dari responden atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Peneliti sudah menyiapkan draf wawancara sebelum bertemu narasumber. Adapun peralatan dan perlengkapan yang digunakan peneliti selama periode wawancara yaitu telepon genggam, kertas dan pulpen.
3. Kamera digunakan untuk mengambil gambar
4. Dokumen, merupakan catatan atau karya seseorang tentang Sesutu yang sudah berlalu. Dalam penelitian kualitatif dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa,

atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan focus penelitian sangatlah penting.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sedang dilakukan.

2. Wawancara

Secara umum yang dimaksud dengan wawancara adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilaksanakan dengan melakukan Tanya jawab lisan secara sepihak, berhadapan muka, dan dengan arah serta tujuan yang telah ditentukan.

3. Dekumentasi

Dalam kamus praktis ilmiah, dokumentasi adalah pengabadian suatu peristiwa yang berbentuk gambar, atau film. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto yang terjadi di lapangan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode dalam memproses data menjadi informasi. Penelitian ini menggunakan Teknik analisa data kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang tidak dapat diangkakan atau bersifat non numerik. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data milik Miles dan Huberman dimana data yang telah diperoleh harus diproses dan dianalisis sebelum dapat digunakan. Langkah-langkah yang digunakan sebagai berikut :

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak oleh karena itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti peneliti memilih data mana yang dianggap perlu dikeluarkan dan dimasukkan dalam penelitian.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah kumpulan informasi yang telah tersusun yang membolehkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dimana peneliti dapat memahami apa yang terjadi atau mengerjakan sesuatu. Kondisi yang demikian akan berguna dalam melakukan analisis lebih lanjut. Adapun bentuk penyajian data dalam penelitian ini berbentuk teks naratif.

3. Kesimpulan/ Verifikasi

Pada waktu melakukan reduksi data pada hakikatnya sudah adanya penarikan kesimpulan, dan pada waktu penarikan kesimpulan selalu bersumber dari data yang sudah direduksi dan juga dari penyajian data. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan berubah jika ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila pada tahap pengumpulan data selanjutnya diperoleh data yang valid dan konsisten seperti data sebelumnya maka kesimpulan tersebut bersifat kredibel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan Hasil Penelitian

Kinerja aparatur Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Desa Kamiri Kecamatan Masamba, apakah sudah bagus atau masi perlu ditingkatkan! Dalam pelayanan administrasi untuk dapat memberikan hasil yang optimal pada pelaksanaannya maka diperlukan adanya kemampuan yang memadai bagi semua aparat Desa, yang paling mendasar yaitu memahami tugas dan wewenangnya dalam pelayanan pada masyarakat sehingga akan dapat diarahkan kepada adanya kesatuan tindakan. Karna administrasi memiliki pengertian yang sangat luas, maka penelitian ini memiliki batasan, yaitu hanya berfokus pada aktivitas kantor Desa dan kegiatan surat-menyurat saja seperti surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha dan lain-lain.

Untuk mengetahui aparat Desa sudah memahami tugas dan wewenangnya, maka peneliti melakukan sesi wawancara dengan aparat Desa. Pada wawancara pertama dilakukan dengan sekretaris Desa yaitu bapak Adnan, berikut ini adalah pernyataan bapak Adnan:

“tugas sekretaris Desa itu sebagai kepala administrasi pemerintahan Desa yang mengatur semua administrasi di dalam Desa, sekdes ini kan kepala administrasi yang membantu kepala Desa” (Wawancara Rabu, 25, Mei, 2022, pukul 09.00 WITA)

Selain melakukan wawancara dengan sekretaris Desa, peneliti juga melakukan wawancara dengan kasi kesra atau kepala seksi kesejahteraan yaitu dengan bapak Fadriandi. Berikut ini jawaban dari bapak Fadriandi:

“ tugas dari kasi kesra di Desa ini membidangi masalah pembangunan desa, pokoknya bidang-bidang pembangunan desa itu tugas kasi kesra “ (Wawancara Rabu, 25, Mei, 2022, pukul 09.15 WITA)

Pada wawancara di atas menunjukkan bahwa aparat Desa tersebut secara garis besar memahami tugas dan kewajibannya. Hal itu menunjukkan kinerja aparat Desa dapat dikatakan baik.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada kepala Desa yaitu bapak Raswan S.Pd terkait penilaiannya sendiri tentang kinerja aparat Desa dalam melakukan pelayanan administrasi. Berikut ini adalah jawaban dari bapak Raswan S.Pd:

“Suda baik, mulai jam 8 masuk kerja kemudian saat duhur istirahat, tapi tidak dipaksakan untuk kembali ke kantor setelah istirahat, untuk kehadiran aparat tidak semuanya hadir tapi kantor Desa tidak pernah kosong selalu ada aparat Desa yang melayani masyarakat” (Wawancara Rabu, 25, Mei, 2022, pukul 09.30 WITA)

Pada wawancara di atas menunjukan bahwa kepala Desa Kamiri bapak Raswan S.Pd menganggap kinerja aparat Desa kamiri dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sudah baik, akan tetapi wawancara tersebut menggambarkan bahwa ketepatan waktu aparat Desa Kamiri masih kurang, serta ketegasan kepala Desa Kamiri masih perlu ditingkatkan lagi, kenapa peneliti menganggap perlu ditingkatkan? Karena bapak Raswan mengatakan “tidak dipaksakan untuk kembali ke kantor setelah istirahat” peneliti menganggap itu bukan masalah dipaksakan atau tidak tetapi itu merupakan tanggung jawab aparat Desa itu sendiri, melakukan tugas dan kewajibannya berdasarkan waktu yang telah ditentukan.

Adapun yang mempengaruhi ketegasan kepala Desa berdasarkan pengamatan peneliti saat melakukan peninjauan secara langsung yaitu ikatan kekeluargaan antara aparat Desa Kamiri sangat erat, para aparat Desa saling bercanda satu sama lain saat bekerja, terlihat sangat akrab tanpa ada batasan apa jabatan aparat tersebut, selain itu rentang usia aparat desa tidak terlalu jauh berkisar antara akhir 20 hingga pertengahan 30 Tahun, adapun yang usia lebih dari 40 Tahun itu hanya satu, dua orang. Hal itulah yang menyebabkan

kepala Desa tidak ingin mempersulit aparat yang lain, sehingga terkesan membebaskan aparat Desa yang lain dalam bekerja.

Menurut peneliti hubungan yang baik antara aparat Desa sebenarnya bisa bernilai positif untuk menjaga kekompakan dalam bekerja namun juga bisa menjadi negatif jika pemimpinnya kurang tegas.

Selain kemampuan yang memadai bagi aparat Desa, sarana dan prasarana juga diperlukan untuk menunjang kinerja aparat Desa agar lebih baik. Kantor Desa Kamiri sendiri sudah memiliki gedung yang menurut peneliti memadai. Disamping gedung terdapat aula yang biasa digunakan untuk rapat, bangunan aula tersebut dibuat terbuka agar masyarakat sekitar bisa menyaksikan langsung kegiatan-kegiatan rapat.

Adapun peneliti saat melakukan pengamatan secara langsung, aparat Desa difasilitasi dengan komputer dalam bekerja, peneliti juga melihat beberapa aparat menggunakan *notebook/laptop*, serta kantor Desa dilengkapi dengan *wifi*, dan printer, terlihat bahwa rata-rata aparat Desa mahir dalam menggunakan komputer.

Dengan sarana dan prasarana di kantor Desa yang memadai serta kemampuan aparat desa yang mempunyai, kondisi ini dapat menunjang kinerja aparat Desa Kamiri dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Untuk mengetahui kinerja aparat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Kamiri, peneliti tidak hanya mengamati ruang lingkup kantor Desa saja, tetapi juga melibatkan masyarakat Desa kamiri, untuk itu peneliti melakukan sesi wawancara kepada masyarakat Desa Kamiri. Berikut ini beberapa wawancara bersama masyarakat Kamiri.

Wawancara bersama ibu Ernawati, kelahiran Tahun 1999, seorang ibu rumah tangga anak 1. Ibu Ernawati dan suaminya pindah dari Kelurahan Kappuna ke Desa Kamiri Tahun 2020, dimana saat itu bapak Raswan S.Pd sudah menjabat sebagai kepala Desa Kamiri. Sehubungan dari itu peneliti mengajukan pertanyaan terkait pengurusan pindah penduduk antar Desa/kelurahan. Berikut ini jawaban dari ibu Ernawati: “*gampang ji* diurus, itu hari kalau tidak sala KTP sama Kartu Keluarga kubawa, suda itu selesai *mi*” (Wawancara Jumat, 27, Mei, 2022. Pulul 16.10 WITA).

Berdasarkan keterangan ibu Ernawati dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pengurusan surat keterangan pindah penduduk ibu Ernawati menganggap prosesnya mudah atau gampang.

Selain menanyakan tentang pengurusan pindah penduduk, peneliti juga menanyakan terkait aktivitas aparat Desa, karena ruma ibu Ernawati tepat dibelakang kantor Desa Kamiri. Berikut ini jawaban ibu Ernawati: “ada terus *ji* orang, tapi setelah sholat duhur jarang *mi* orang, pagi-pagi *ji* rame” (Wawancara Jumat 27, Mei, 2022, pukul 16.13 WITA)

Pernyataan ibu Ernawati sesuai dengan apa yang dikatakan bapak kepala Desa yang mengatakan tidak dipaksakan untuk kembali ke kantor setelah istirahat. Hal ini menunjukan ketepatan waktu aparat Desa masi kurang.

Dalam kasus yang sama yaitu terkait surat keterangan pindah penduduk, peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Rahmat jurnadi, kelahiran Tahun 1993, berprofesi sebagai petani. Berikut keterangan dari bapak Rahmat jurnadi: “berkas yang kubawa cuman KTP dan Kartu keluarga, menungguka sebentar baru selesai, kalau menurutku bagus pelayanannya” (Wawancara jumat, 27, Mei, 2022, pukul 16.55 WITA)

Adapun wawancara dengan saudara Warda, kelahiran Tahun 1997, seorang wiraswasta. Wawancara ini terkait surat keterangan usaha. Berikut ini keterangan dari ibu Warda:

“saya pernah mengurus surat keterangan usaha di kantor Desa, menurutku bagus *ji* pelayanannya baru cepat selesai, sebentar *ji* menunggu” (Wawancara Jumat, 27, Mei, 2022, pukul 17.10 WITA).

Selanjutnya wawancara bersama ibu Wati kelahiran Tahun 1988 yang berprofesi sama dengan ibu Warda yaitu sebagai wiraswasta. Adapun surat yang pernah mengurus di kantor Desa yaitu surat keterangan usaha

“pas mau pinjam uang di bank harus ada keterangan usaha, saya mengurus keterangan usaha di kantor Desa, tidak cukup 5 menit *na* ketikkan *ki* selesai *mi*” (Wawancara Kamis, 21, Juli, 2022, pukul 14.20 WITA)

Pada wawancara selanjutnya dilakukan dengan saudara Febi febriasi kelahiran 11 Desember 1997, saudara Febi febriasi pernah mengurus surat keterangan usaha pada Tahun 2020, dimana saat itu bapak Raswan, S.Pd sudah menjabat sebagai kepala Desa Kamiri. Berikut ini wawancara dengan saudara Febi febriasi:

“ saya mengurus surat keterangan usaha Tahun 2020, prosesnya cepat hanya beberapa menit menunggu, ada juga kursi disediakan” (Wawancara Kamis, 28 Juli, 2022, pukul 08.00 WITA)

Sementara itu wawancara terkait pengurusan surat keterangan tidak mampu dengan saudara Halidah kelahiran 22 Mei Tahun 2000, saudara Halidah memaparkan kepada peneliti bahwa saat mengurus surat tersebut di kantor Desa, aparat Desa yang bertanggung jawab dengan pembuatan surat tersebut tidak ada, selain itu aparat Desa yang ada hanya beberapa saja, sehingga aparat desa yang ada saat itu memberikan nomor untuk saudara Halidah hubungi yaitu nomor milik aparat Desa yang bertanggung jawab dengan pembuatan surat-menyurat. Adapun pemaparan saudara halidah pada wawancara tersebut :

“saya mengurus surat keterangan tidak mampu, tapi waktu itu hanya beberapa aparat, mungkin 4 kalau tidak sala, tidak ada datang yang mengurus bagian surat menyurat, jadi saya disuruh hubungi saja aparatnya, setelah saya hubungi melalui *whatsapp* katanya nanti saya kirimkan, tidak cukup satu hari suratnya sudah jadi, dikirim melalui *whatsapp* juga jadi suratnya saya cetak sendiri” (Wawancara Kamis, 28, Juli, 2022, pukul 08.15 WITA).

Hasil wawancara dengan saudara halidah peneliti menyimpulkan bahwa saudara Halidah menunggu lebih lama, yang seharusnya surat tersebut selesai kurang dari 1 jam, menjadi berjam-jam karena harus menunggu respon dari aparat desa tersebut dan menunggu lagi suratnya selesai dibuatkan, walaupun demikian aparat desa tersebut tetap menyelesaikan tanggung jawabnya.

Setelah melakukan tinjauan langsung dan wawancara kepada beberapa aparat Desa dan beberapa masyarakat, kinerja aparat Desa Kamiri sudah dapat terlihat, namun untuk semakin memperjelas gambaran kinerja aparat Desa Kamiri dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat penelitian ini menggunakan beberapa indikator penilaian yaitu menentukan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian aparat Desa Kamiri apakah sudah baik atau masih kurang.

a. Kualitas

Kualitas atau keunggulan aparat Desa, berdasarkan dengan wawancara langsung dengan beberapa aparat Desa, aparat Desa dapat memahi tugas dan wewenangnya, serta rata-rata aparat Desa Kamiri mahir dalam mengoperasikan kemputer, sehingga peneliti mengkategorikan “baik”.

b. Kuantitas

Kuantitas atau jumlah pekerjaan yang dikerjakan. Jika berdasarkan keterangan masyarakat yang mayoritas mengatakan surat yang diurus cepat selesai, maka kuantitas atau jumlah pekerjaan aparat Desa yang dikerjakan banyak dan dapat dikategorikan “baik” akan tetapi aparat desa tidak semua hadir pada hari kerja dan sebagian aparat Desa tidak menyelesaikan jam kerjanya atau pulang lebih awal, hal ini dibuktikan berdasarkan tinjauan langsung peneliti serta hasil wawancara dengan kepala Desa dan wawancara dengan salah satu masyarakat Kamiri. Surat-surat yang diurus tidak akan selesai jika aparat Desanya tidak ada, Keadaan tersebut mengakibatkan pekerjaan yang diselesaikan juga berkurang.

c. Ketepatan waktu

Sama halnya dengan kuantitas, ketepatan waktu aparat Desa bisa dikatakan “baik” karena proses pembuatan surat-surat cepat atau dengan waktu yang singkat, akan tetapi surat-surat tersebut tidak akan selesai jika tidak ada atau tidak hadir aparat Desa yang bertanggung jawab dibidang itu, keadaan ini menggambarkan ketepatan waktu berdasarkan kedisiplinan aparat Desa “kurang”.

d. Evektivitas

Efektivitas, atau pemanfaatan sumber daya yang ada secara optimal. Dalam tingkatan nilainya peneliti mengkategorikan “baik” karena aparat Desa memanfaatkan sumber daya yang ada, yang dimaksud disini adalah dana Desa yang digunakan untuk membangun atau membeli sarana dan prasarana guna menunjang aparat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Selain itu sumber daya manusia dalam artian aparat Desa itu sendiri rata-rata berada diusia produktif.

e. Kemandirian

Kemandirian atau dapat menjalankan tugas dan fungsinya sendiri, peneliti menilai kemandirian aparat desa dikategorikan “baik”, karena berdasarkan tinjauan secara langsung oleh peneliti dan wawancara kepada beberapa aparat Desa serta dengan beberapa masyarakat, aparat Desa rata-rata memahami tugas dan fungsinya dan dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik secara mandiri, hal ini dipengaruhi dengan kualitas aparat Desa itu sendiri yang memang sudah baik.

Pada indikator penilaian diatas kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan admistrasi kepada masyarakat di Desa Kamiri Kecamatan Masamba dapat dikatakan baik karena sebagian besar masyarakat puas dengan pelayanan aparat Desa, akan tetapi bulum secara maksimal kareena aparat Desa kurang disiplin.

1. Faktor yang menghambat kinerja aparat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Kamiri Kecamatan Masamba adalah Faktor Kepemimpinan, yaitu kepala Desa sebagai pemimpin penyelenggaraan Desa yang kurang tegas, sehingga aparat Desa yang lain kurang disiplin seperti tidak datang bekerja atau pulang lebih awal sehingga kuantitas serta ketepatan waktu aparat Desa jadi terganggu. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan kepala Desa saat wawancara yang menyatakan tidak memaksakan kembali ke kantor setelah istirahat, hal tersebut memperlihatkan bahwa kepala Desa membiarkan hal tersebut, dan mengangap hal tersebut bukan sebuah masalah.

2. Upaya yang dilakukan aparat Desa untuk mengatasi hambatan kinerja aparat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Kamiri Kecamatan Masamba adalah dengan memanfaatkan teknologi yaitu walaupun aparat Desanya tidak ada di kantor, aparat Desa bisah menyelesaikan tugas di tempat lain.

KESIMPULAN

Kinerja aparat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Kamiri Kecamatan Masamba dapat dikatakan baik karena sebagian besar masyarakat puas dengan pelayanan aparat Desa, akan tetapi belum secara maksimal karena aparat Desa kurang disiplin.

Faktor penghambat kinerja aparat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Kamiri Kecamatan Masamba adalah faktor kepemimpinan, dimana kepala desa sebagai pemimpin penyelenggaraan pemerintahan Desa kurang tegas.

Upaya yang dilakukan aparat desa untuk mengatasi hambatan kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi di desa kamiri kecamatan masamba adalah dengan memanfaatkan teknologi.

Saran

Kedisiplinan aparat desa harus lebih ditingkatkan lagi terutama disiplin waktu, datang tepat waktu dan pulang tepat waktu.

Kepala desa sebagai pemimpin penyelenggaraan pemerintahan desa harus bisa bersikap tegas. Karena dukungan dari pemimpin berupa dorongan, motivasi, dan arahan, sangat berpengaruh terhadap kinerja bawahan atau yang dimaksud disini adalah aparat Desa.

Kantor Desa adalah tempat masyarakat desa mendapatkan pelayanan administrasi dari pemerintah Desa, jika ingin mengurus surat-surat pasti masyarakat datang ke kantor Desa, jadi sudah seharusnya aparat Desa berada di kantor Desa pada jam kerja, jika memang aparat desa tidak bisa berada di kantor, aparat Desa harus cepat merespon jika ada masyarakat menghubunginya melalui telepon atau pesan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas, S., 2008, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, PT.Raja Grafindo, Jakarta.
- Anggara, S., 2012, *Ilmu Administrasi Negara*, Cetakan 1, Pustaka Setia, Bandung.
- Maulidiah, S., 2014, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, CV. Indra Prahasta, Bandung.
- Nugroho, R., dan Suprpto, F., 2021, *Administrasi Pemerintahan Desa bagian 2 Organisasi Pemerintahan Desa*, Edisi Digital, PT.Gramedia, Jakarta.
- Palupi, S., Ulfia, U., Prasetyohadi, Sukpti, Y.S., Fauzi, S.A., 2016, *Buku Panduan Undang-Undang Desa Berbasis Hak*, Lakpesdam PBNU dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengurus Besar Nahdhatul Ulama, Jakarta selatan.
- Sellang, K., 2016, *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*, Ombak, Yogyakarta.

- Soemantri, B., T., 2021, *Pedoman Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Edisi digital, Fokusmedia(Anggota IKAPI), Bandung.
- Yoshiko, T.,2012, *Kamus Praktis Ilmiah*, Yoshiko Publisher, Surabaya.
- Yusuf, M., 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, Edisi pertama, Kencana(Prenadamedia Group), Jakarta.
- Hayati, R., <https://penelitianilmiah.com/sampel/>, diakses pada tanggal 13 juni 2022. Pukul 09:09 WITA
- <http://tirto.id>, diakses pada tanggal 22 juni 2022, pukul 10:50 WITA
- <http://nasional.kompas.com>, diakses pada tanggal 22 juni 2022, pukul 10:54 WITA.
- http://web-suplemen.ut.ac.id/mapu5103/sub1_2.htm, diakses pada tanggal 19 juni 2022, pukul 08:55 WITA
- <https://desakubenda.com/artikel/2021/2/26/tugas-pokok-dan-fungsi-kepala-desa-dan-perangkat-desa> , diakses pada tanggal 18 juni 2022, pada 07:06 WITA
- <https://www.banjarsari-labuhanhaji.desa.id/artikel/2019/11/14/desa-pengertian-fungsi-dan-ciri-cirinya>, diakses pada tanggal 4 juni 2022, 07:23 WITA.
- <https://www.lintastv.com/2021/01/5-jenis-administrasi-pemerintahan-desa.html>, diakses pada tanggal 18 juni 2022, 13:58 WITA.
- <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/instrumen-penelitian/>, diakses pada 19 juni 2022, 09:00 WITA.
- Prawira, M., <https://www.maxmanroe.com/vid/karir/pengertian-kinerja.html>. diakses pada tanggal 4 juni 2022, 07:07 WITA.
- Purbowati.<https://akupintar.id/info-pintar/-/blogs/teknik-analisa-data-apa-bagaimana-dan-ragam-jenisnya>, diakses pada tanggal 18 juni 2022, 08:50 WITA.
- Riadi, M., <https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html>, diakses pada tanggal 13 juni 2022, pukul 08:54. WITA.
- Salmaa, <https://penerbitdeepublish.com/instrumen-penelitian:-pengertian-jenis-jenis-dan-contoh-lengkap/>, diakses pada tanggal 13 juni 2022, pukul 09:02 WITA.
- Salmaa. <https://penerbitdeepublish.com/teknik-pengambilan-sampel>, diakses pada tanggal 18 juni 2022, pukul 13:39 WITA.
- Syafnidawaty, <https://raharja.ac.id/2020/10/29/penelitian-kualitatif/>, diakses pada tanggal 13 juni 2022, pukul 08:26 WITA.
- Syafnidawaty, <https://raharja.ac.id/2020/11/10/observasi/>, diakses pada tanggal 14 juni 2022. Pukul 11:00 WITA.