

## KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN DI DESA BUNTUNA KECAMATAN BAOLAN KABUPATEN TOLITOLI

Ayu Lestari<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Negara Universitas Madako Tolitoli  
Jl. Kampus Umada, No. 1, Kel. Tambun, Kec. Baolan, Kab. Tolitoli, Sulawesi Tengah

\*Email:

### ABSTRAK

Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai/Aparat Desa dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah dalam pelayanan di Desa Buntuna Kecamatan Baolan. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. Dalam penelitian ini terdapat berbagai macam indikator sebagai alat ukur yang menjadi isi dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, yaitu antara lain kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan, penelitian lapangan berupa observasi, wawancara mendalam dan penelitian dokumen. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dari hasil penelitian yang dilakukan, Penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: Dalam upaya mengoptimalkan kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, perlu adanya kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, serta adanya pemahaman dan pengetahuan tentang apa saja yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** *kinerja, aparatur pemerintah, pelayanan*

### Abstract

*Work performance or achievement is the result of work in quality and quantity achieved by an employee/Village Apparatus in carrying out his duties following his responsibilities. This study aims to determine the performance of government officials in service in Buntuna Village, Baolan District. This research was in Buntuna Village, Baolan District, Tolitoli Regency. In this research, there are various indicators as measuring tools which are the contents of the results of observations, interviews, and documentation, among others, quality, quantity, implementation of tasks and responsibilities. Data collection was carried out using library research, field research in the form of observation, in-depth interviews and document research. While the research method used is a descriptive research method with a qualitative approach. From the research results, the author can draw the following conclusions to optimize the performance of government officials in providing public services. It is necessary to have quality, quantity, execution of tasks and a sense of responsibility for work, as well as understanding and knowledge of what is done in providing services to the community.*

**Keywords:** *performance, government apparatus, service*

### PENDAHULUAN

Desa merupakan satuan pemerintahan terendah yang merupakan tempat yang paling cocok bagi masyarakat untuk mewujudkan kepentingannya dan memenuhi kebutuhan kolektif masyarakat. Desa telah berkembang sedemikian rupa sehingga harus dilindungi dan dikuatkan agar menjadi maju, mandiri dan demokratis sehingga dapat menjadi landasan yang kuat bagi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera.

Mengenai Pasal 1(1) Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang menyatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, mengurus masalah pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, mengurus asal usul dan/atau urusan Indonesia yang diakui dan dihormati dalam sistem ketatanegaraan Negara Kesatuan Republik

Indonesia. Pemerintah desa adalah dipimpin oleh kepala desa dan dibantu perangkat desa sebagai bagian dari pemerintahan desa (Lestari, 2021).

Pemerintah desa juga merupakan penyedia layanan publik terkemuka. Oleh karena itu pemerintah desa ditantang untuk meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Pada dasarnya tujuan dibentuknya pemerintahan adalah untuk memelihara sistem. Pemerintah tidak melayani dirinya sendiri melainkan masyarakat dengan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan keterampilan dan kreativitasnya untuk maju bersama (Hasibuan, 2011).

Pelayanan masyarakat merupakan ukuran kinerja pemerintah. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik memenuhi banyak kepentingan dan pengaruhnya dirasakan langsung di segala bidang kehidupan, dimana keberhasilan dalam membangun kegiatan pelayanan publik menjadi profesional, efektif, tindakan yang efisien dan bertanggung jawab menciptakan citra positif pemerintah di mata rakyat (A. P. Mangkunegara, 2012).

Penyelenggaraan pemerintahan, keberadaan pemerintahan atau sering disebut birokrasi, tidak lain adalah unit yang bertugas memberikan pelayanan, pengembangan, dan pemberdayaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, segala kecenderungan dan karakteristik yang khas dari masing-masing pihak, pemerintah dan masyarakat, memberikan gambaran bagaimana kegiatan pelayanan publik itu dilakukan (A. A. P. Mangkunegara, 2010).

Di sisi pemerintah misalnya, karakteristik birokrasi dan orientasi politiknya secara keseluruhan memiliki konsekuensi tersendiri bagi pelaksanaan tugas pemerintahan. Sementara itu, dari sudut pandang pengguna layanan masyarakat, misalnya, rendahnya partisipasi dan lemahnya daya kritis dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan melemahkan posisi masyarakat, sehingga tidak ada jalan lain selain menerima layanan yang tersedia bahkan dengan kualitas yang tidak memuaskan. Di sisi lain, kelemahan dan buruknya kualitas pemerintahan dapat dipahami karena pemerintah sebagai pejabat masih merasa tidak berdaya tidak hanya pada pemerintahan pusat dan daerah, tetapi juga pada pemerintahan di tingkat paling bawah yaitu di desa. Untuk mencapai kinerja yang maksimal dari pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik, penting juga untuk mendapatkan dukungan dari sumber daya manusia yang kompeten baik secara kualitatif maupun kuantitatif, serta tersedianya sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang memadai.

Aktivitas birokrasi dalam melayani masyarakat dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas-tugas birokrat. Kedudukan aparatur negara dalam pelayanan publik sangat strategis karena menentukan seberapa besar kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan dengan demikian menentukan seberapa baik negara telah melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Hasil pengamatan saya menunjukkan bahwa pelayanan perangkat desa di Kantor Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli masih kurang baik yang tercermin dari kedisiplinan desa karena tidak hadir pada jam kerja, kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat, dan pelayanan untuk beberapa kelompok terlihat berbeda.

Permasalahan yang muncul menunjukkan bahwa kegiatan aparatur negara dalam pelayanan masyarakat Desa Buntuna tidak sesuai dengan tujuan dan harapan

masyarakat. Penelitian ini memiliki tujuan dan manfaat agar pelayanan di desa Buntuna dapat dilaksanakan sesuai dengan harapan perangkat desa dan masyarakat.

### **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah Metode penelitian kualitatif adalah metode (jalan) penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi di dalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis, dengan metode-metode yang alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, namun makna (segi kualitas) dari fenomena yang diamati (Prastowo, 2016).

Penentuan lokasi yang dimaksud untuk lebih mempersempit ruang lingkup penelitian ini memperhatikan berbagai keterbatasan daya jangkauan peneliti yang meliputi waktu, biaya, dan daya yang dimiliki peneliti. Dengan berbagai pertimbangan tersebut, maka peneliti mengambil lokasi penelitian di Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan terhitung sejak tanggal Maret s/d Juni 2019, dengan jumlah informen terpilih sebanyak 7 orang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut: (1) pengamatan, (2) wawancara (3) dokumentasi (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan adalah sebagai berikut: kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian membuktikan bahwa Kinerja Aparatur Pemerintah dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat di Desa sudah cukup baik akan tetapi jika dilihat dari kedisiplinan Aparat desa masih kurang karena terkadang pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan untuk membuat perijinan Aparat desa yang bersangkutan tidak berada di tempat sebagaimana mestinya untuk memperoleh Pelayanan yang di harapkan. Oleh karena itu, untuk mengukur Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan di Desa Buntuna di lihat dari empat aspek yaitu Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan Tugas, dan Tanggung Jawab.

#### **Kualitas**

Menurut Ajabar, (2020) Kualitas Kinerja yaitu standar fisik yang di ukur karena hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan atas tugas-tugasnya.

Dari hasil wawancara peneliti dapat menganalisa bahwa kualitas Kinerja sudah cukup baik akan tetapi jika dilihat dari ketepatan waktu dan tingkat kedisiplinan para aparat desa sudah cukup baik walaupun masih perlu ditingkatkan karena kedua hal tersebut adalah faktor utama terselenggaranya pelayanan public.

#### **Kuantitas**

Menurut Wungu, (2003) kuantitas kinerja adalah segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan bentuk jumlah hasil kerja yang dapat dipadankan dengan angka karena dapat dilihat dari banyaknya jumlah pekerjaan yang dapat di selesaikan.

Hasil wawancara peneliti dapat menganalisa bahwa ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas yang ada sudah cukup baik namun tingkat kedisiplinan para aparat desa masih perlu ditingkatkan yang disebabkan karena pada saat jam kantor Aparat yang bertugas tidak berada di tempat sehingga pelayanan tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan, maka karena itu kedisiplinan di tingkatkan lagi agar pelayanan tetap terselenggara.

## **Pelaksanaan Tugas**

Menurut Mangkunegara, (2012), Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Hasil wawancara peneliti dapat menganalisis bahwa Pelaksanaan Tugas Aparat desa dalam memenuhi kewajiban untuk menyelesaikan pekerjaannya sudah sangat baik karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cepat tanggap dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan benar dapat dilihat dari kurangnya keluhan dari masyarakat tentang pekerjaan yang di hasilkan.

## **Tanggung Jawab**

Menurut Mangkunegara Anwar Prabu, (2017), Tanggung jawab Adalah kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat menganalisis bahwa tingkat tanggung jawab dari Aparat Desa Buntuna sudah sangat baik dalam menunjang kinerja yang ada karena Aparat desa sadar akan kewajibannya dalam melaksanakan pekerjaan dan kesanggupan menyelesaikan tugas dan kerjaan yang diberikan dalam memberikan pelayanan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengamatan, wawancara dan analisis data penelitian tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan, maka peneliti akan mengemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Aspek kualitas kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikaan Pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik tetapi masih harus di tingkatkan lagi agar dapat terselenggaranya pelayanan public yang efektif dan efisien.
2. Aspek kuantitas kinerja Aparatur Pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dalam hal ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas sudah cukup baik, namun untuk kedisiplinan Aparatur Pemerintah Desa masih perlu ditingkatkan lagi agar proses Pelayanan Publik dapat terselenggar.
3. Pelaksanaan tugas yang dilakukan Aparatur Pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan Kepada masyarakat di desa sudah sangat baik karena tugas yang mereka kerjakan sesuai dengan kempuan yang di miliki oleh aparat desa.
4. Tanggung Jawab Aparat desa dalam melaksanakan tugas yang diberikan sudah sangat baik karna sesuai dengan kemampuan yang mereka milki sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya.

## **Saran**

Pembahasan dan hasil Penelitian diatas peneliti dapat Memberi Saran sebagai berikut:

Saran peneliti agar Aparatur Pemerintah Desa Buntuna lebih meningkatkan kedisiplinan agar pelayanan di kantor Desa Buntuna berjalan sebagaimana yang di harapkan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ajabar. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Lestari, A. (2021). Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa Dalam Pambertdayaan Masyarakat Di Desa Batuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. *Tolis Ilmiah; Jurnal Penelitian*, 3(1), 24–33.
- Mangkunegara. (2012). Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. In *Jakarta: Ghalia Indonesia* (Vol. 1, Issue 2).
- Mangkunegara, A. A. P. (2010). Evaluasi Kinerja SDM (Kedua). In *Refika Aditama*.
- Mangkunegara, A. P. (2012). Evaluasi Kinerja SDM (Cetakan Keenam). In *PT. Refika Aditama*.
- Mangkunegara Anwar Prabu. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. In *PT. Remaja Rosdakarya. Bandung* (Vol. 53, Issue 9).
- Prastowo, A. (2016). Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan. *Jurnal Fokus Konseling*, 2(2).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Wungu, J. (2003). Tingkatkan kinerja perusahaan anda dengan merit system.