

Kinerja Aparatur Pemerintah Desa
Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat
(Suatu Tinjauan Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah Desa Ngadisuko Kecamatan
Durenan Kabupaten Trenggalek)

Performance Of Village Government Apparatus
In The Implementation Of Public Services To The Community
(An Overview of Educational Level of Government Apparatus of Ngadisuko Village,
Durenan District, Trenggalek Regency)

Andri wahyudi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tulungagung, Indonesia
andriwahyudi1964@gmail.com

ABSTRAK

Dewasa ini kinerja aparatur pemerintah merupakan elemen yang sangat penting terlebih di era pandemi seperti sekarang ini pelayanan publik kepada masyarakat sudah tidak bisa ditawar-tawar lagi. Hubungannya dengan organisasi pemerintah dalam hal ini Aparatur Pemerintah Desa yang kinerjanya dituntut dan menentukan sekali dalam menjalankan pelayanan publik yang dapat memberikan tidak sekedar pelayanan akan tetapi pelayanan publik yang bisa memberikan kepuasan(optimal). Hal ini seiring dengan kondisi masyarakat sekarang yang semakin kritis terkait tuntutan untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik.

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk memotret/mengungkap bagaimana kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Disamping itu dalam penelitian ini juga dimaksudkan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan mengintepretasikan tentang faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek.

Dalam penelitian ini teknik analisa datanya menggunakan analisa data kualitatif, teknisk pengumpulan data, baik data primer maupun sekunder menggunakan teknik interview, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja Aparatur Pemerintah Desa merupakan kumpulan kinerja orang-orang/aparat yang saling berinteraksi satu dengan yang lainnya bersinergi untuk mencapai tujuan bersama.

Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek dalam melaksanakan pelayanan publik terlihat dalam pelayanan sehari-hari kepada masyarakat dapat dikatakan cukup baik.

Ada beberapa faktor yang berpengaruh yakni faktor pendukung diantaranya adalah : gedung kantor desa, ketrampilan & kemampuan Aparatur, motivasi Aparatur sedangkan faktor penghambatnya diantaranya adalah : kurangnya peralatan/perlengkapan kerja,

ketergantungan ATK/BKK pada subsidi pemerintah, kurangnya pelatihan & pengembangan SDM.

Hasilnya dengan semakin baiknya kinerja Aparatur Pemerintah Desa maka pelayanan publik menjadi semakin berkualitas, di beberapa layanan terlihat kepuasan masyarakat dan selanjutnya terlihat adanya peningkatan kesejahteraan rakyat di Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten

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

ABSTRACT

Nowadays, the performance of the government apparatus is a very important element, especially in the era of a pandemic like now, public services to the community are non-negotiable. The relationship with government organizations in this case is the Village Government Apparatus whose performance is demanded and is very decisive in carrying out public services that can provide not only services but public services that can provide (optimal) satisfaction. This is in line with the current condition of society which is increasingly critical of demands for better public services.

The purpose of this research is to photograph / reveal how the performance of the Village Government Apparatus in public services to the community. Besides that, this research is also intended to find out, describe and interpret the factors that support and hinder the performance of the Village Government Apparatus in public services at the Ngadisuko Village Office, Durenan District, Trenggalek Regency.

In this study, the data analysis technique used qualitative data analysis, data collection techniques, both primary and secondary data, used interview, observation and documentation techniques.

The results of this study can be concluded that the performance of the Village Government Apparatus is a collection of the performance of people/apparatuses who interact with each other in synergy to achieve common goals.

The performance of the Ngadisuko Village Government Apparatus, Durenan District, Trenggalek Regency in carrying out public services seen in daily services to the community can be said to be quite good.

There are several influencing factors, namely supporting factors including: village office buildings, skills & abilities of Apparatus, Apparatus motivation while inhibiting factors include: lack of equipment/work supplies, ATK/BKK dependence on government subsidies, lack of training & HR development.

The result is that with the better performance of the Village Government Apparatus, the quality of public services becomes more and more, in some services, community satisfaction is seen and furthermore there is an increase in the welfare of the people in Ngadisuko Village, Durenan District, District.

Keywords: Performance, Village Government Apparatus, Public Service.

Pendahuluan

Dalam peraturan perundang-undangan dimuat tentang Pemerintahan di Daerah dan juga tentang Desa sebagai kesatuan masyarakat hukum dengan persyaratannya yakni dengan batas-batas wilayah tertentu, kewenangan mengatur rumah tangga pemerintahan serta mengurus kepentingan masyarakat atas dasar asal usul & adat istiadat yang diakui masyarakat setempat dalam satu kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No 32 Tahun 2004).

Terkait dengan hal tersebut agar amanat aturan perundangan dapat teralisasi maka dibutuhkan tingkat pendidikan yang mendukung kinerja aparatur pemerintah yang tangguh, professional serta mampu bersaing secara mendunia. Dengan demikian kinerja masing-masing individu yang tergabung dalam Aparatur Pemerintah Desa amat sangat menentukan upaya percepatan terwujudnya kesejahteraan masyarakat desa.

Bisa juga dikatakan bahwa kinerja individu/manusia dalam Pemerintah Desa sangat menentukan hidup matinya roda pemerintahan di tingkat desa termasuk juga dalam pelayanan publik. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dewasa ini patut mendapat perhatian yang sangat besar, karena hal ini sangat menentukan kelancaran pembangunan pedesaan khususnya & pembangunan Nasional pada umumnya.

Kinerja Aparatur Pemerintah Desa yang dalam hal ini merupakan elemen penting di dalam Sumber Daya Manusia di tingkat desa merupakan hal yang strategis karena maju dan berkembangnya suatu bangsa tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia itu sendiri yang menjadi dinamisator bagi maju dan berkembangnya suatu bangsa. Manusia sebagai pelaksana organisasi dan penghasil kerja dituntut untuk mampu melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Moenir, Manajemen Pelayanan Umum, Pustaka Jaya, Jakarta 2010)

Berdasarkan kutipan dari pendapat pakar tersebut diatas dapat dimaknai bahwa suatu organisasi tentu memiliki tujuan dan untuk mencapai tujuan tersebut juga tergantung dari kinerja individu/manusia yang berada dalam organisasi tersebut. Lebih jauh dapat ditegaskan bahwa organisasi merupakan kumpulan individu/manusia yang saling berinteraksi satu dengan yang lainnya dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Dalam ilmu Administrasi Publik, Negara Republik Indonesia dapat dipandang sebagai suatu organisasi yang artinya suatu organisasi yang secara jelas dan tegas mengejar tercapainya tujuan tertentu (Admosudirjo, S Prajudi, Admisitrasi & Manajemen Umum, Jilid II Jakarta Ghalia Indonesia, 2010).

Adapun tujuan Negara Republik Indonesia seperti yang dirumuskan dalam alinea keempat dan pembukaan UUD 1945 yakni : “melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, menselaraskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”.

Lebih lanjut diungkapkan bahwa salah satu faktor yang dapat mendukung lajunya pembangunan adalah tingkat Pendidikan yang mendukung kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintah dan tentunya untuk mewujudkan hal ini diperlukan kinerja Aparatur Negara yang mumpuni, setia dan loyal pada Negara, pemerintah, Pancasila dan UUD 1945. Selain itu juga ditunjang dengan moralitas yang baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, berkualitas tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya serta siap untuk mengabdikan kepada masyarakat.

Tuntutan upaya peningkatan Pendidikan sekaligus peningkatan kinerja Aparatur Pemerintah menjadi lebih getol dan gencar disuarakan oleh masyarakat semenjak adanya reformasi di Indonesia.. Aparatur pemerintah sebagai tulang punggung penyelenggaraan (lembaga penyelenggara) pelayanan publik seringkali mendapatkan sorotan utama dari masyarakat. Hal ini terkait dengan terjadinya perubahan paradigma berpikir/mindsed yakni dari yang semula sebagai abdi Negara/penguasa bergeser menjadi abdi/pelayan masyarakat.

Dalam melaksanakan pembangunan peran penyelenggaraan pemerintah, termasuk dalam hal ini Pemerintah Desa sangat besar dan menentukan cepat lambatnya laju pembangunan termasuk dalam hal pelayanan publik sehingga dapat dikatakan bahwa Aparatur Pemerintah Desa perlu didukung dengan kinerja yang handal sehingga mampu melaksanakan tugasnya sebagai Aparatur Pemerintah Desa sekaligus juga sebagai abdi masyarakat desa.

Kantor Desa sebagai sarana/fasilitas pendukung Pemerintah Desa untuk melayani kepentingan publik memiliki pengaruh yang sangat besar disamping juga harus didukung dengan kinerja yang baik pada setiap Aparatur Pemerintah Desanya. Keberhasilan atau kegagalan Pemerintah Desa dalam pelayanan publik kepada mesyarakat desa sangat ditentukan dari kinerja Aparatur Pemerintah Desa itu sendiri.

Kemudian dinyatakan bahwa Pemerintah Desa mempunyai tugas diantaranya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, memelihara jalannya roda pemerintahan dengan mengindahkan unsur perlindungan, bimbingan, pembinaan dan pelayanan kepada masyarakat. (Suryaningrat, Bayu, 2010).

Disisi lain masyarakat sebagai penerima jasa layanan dari pemerintah dengan adanya perkembangan masyarakat dewasa ini seiring dengan kemajuan di berbagai segi kehidupan manusia konsekuensinya menjadikan tuntutan kepentingan masyarakat senantiasa senantiasa juga meningkat. Dari waktu ke waktu tuntutan kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam tersebut tidak hanya meningkat dalam jumlah saja, namun dalam hal ini mutunyapun juga semakin meningkat pula. Karena dalam kehidupan masyarakat dewasa ini(masyarakat era sekarang), menginginkan adanya kecepatan, ketepatan, hemat biaya, keterbukaan serta peran dari masyarakat itu sendiri.

Terkait dengan hal tersebut maka Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dituntut harus mampu mewujudkan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat ditandai dengan pelayanan yang mudah, murah, cepat, transparan, adil sehingga masyarakat puas atas mutu layanan publik yang diterimanya.

Namun demikian realitanya ternyata kinerja Aparatur Pemerintah (Desa) masih menjadi sorotan banyak kalangan, terutama dari masyarakat sendiri sebagai penerima jasa pelayanan. Opini selama ini yang berkembang dalam masyarakat terhadap pelayanan publik kepadab masyarakat adalah bentuk pelayanan dengan prosedur yang sangat panjang, berbelit-belit, biaya tinggi dan sebagainya.

Tidak jarang dijumpai oleh masyarakat pemandangan yang biasa pada Kantor Desa seperti aparatnya datang terlambat, tidak ada di tempat sewaktu dibutuhkan dengan dalih menghadiri rapat ataupun acara dinas lainnya. Kalaupun aparat ada, mereka bekerja dan melayani seenaknya bahkan saling melemparkan pekerjaannya kepada aparat lainnya dengan alasan bermacam-macam, sehingga menimbulkan terhambatnya pelayanan itu sendiri dan

tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan Aparatur Pemerintah (Desa) masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Hal ini terjadi karena Kinerja Aparatur Pemerintah di semua tingkatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan menerapkan sistem administrasi pemerintahannya belum dapat berjalan dengan baik, dipicu dengan kinerja aparatur yang rata-rata masih perlu ditingkatkan kualitasnya.

Dalam rangka melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat Aparatur Pemerintah Desa harus mampu menangani sesuai dengan yang diharapkan. Terkait dengan itu maka sangat dibutuhkan aparat yang memiliki kinerja tinggi agar dapat melaksanakan tugas pekerjaan sehari-hari.

Disisi lain Pemerintah Desa sebagai organisasi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi lain pada umumnya, karena setiap organisasi merupakan kumpulan atau sekelompok orang yang saling mengenal dan berusaha bersama sama untuk mencapai tujuan. Namun pemerintah desa mempunyai perbedaan sedikit dengan organisasi pada umumnya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada masyarakat yang mempunyai watak dan keinginan multi dimensional.

Oleh karena itu Pemerintah Desa disini bukan hanya memfokuskan pada penataan struktur dan susunan organisasinya, melainkan lebih banyak menekankan pada pengaturan serta mekanisme kerjanya harus mampu menghasilkan pelayanan publik yang optimal.

Selanjutnya yang ikut menentukan keberhasilan pelayanan publik kepada masyarakat adalah pemimpin dan kepemimpinan di Pemerintah Desa itu sendiri yang dalam hal ini adalah kepemimpinan Kades. Hal ini dapat dipahami karena pemimpin adalah faktor yang sangat penting dan menentukan lancar tidaknya suatu organisasi.

Disamping tentunya yang tidak dapat diabaikan dalam hal ini adalah kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam upaya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ditopang dengan tingkat Pendidikan yang cukup, fasilitas kerja atau sarana & prasarana pelayanan. Karena dengan tersedianya itu secara memadai akan mempermudah gerak aktivitas serta memperlancar pelayanan publik sehari-hari kepada masyarakat.

Mengingat pentingnya profesionalisme Aparatur Pemerintah Desa dalam memperlancar proses terselenggaranya pekerjaan pokok suatu lembaga maka sudah seyakinya mereka mendapatkan perhatian dari pemerintah pusat. Hal ini sebagaimana yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan menyatakan bahwa dalam mengelola pemerintahan harus dikelola secara professional sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya dengan baik sehingga akan dapat meningkatkan kinerja serta produktivitas kerjanya,(UU. No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara).

Ada beberapa penelitian terdahulu tentang pelayanan publik yang dilaksanakan Aparatur pemerintah desa diantaranya :

1. Penelitian Suhardi (2015), tentang pemahaman manajemen pedesaan pada Perangkat Desa di wilayah Kecamatan Semen Kabupaten Kediri. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Karena penelitiannya termasuk penelitian deskriptif hal tersebut digunakan untuk untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata/tertulis atau lisan dari orang-orang/perilaku yang diamati terkait manajemen

pelayanan publik yang dilakukan oleh Perangkat Desa di wilayah Kecamatan Semen Kabupaten Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk mengelola dan mencari solusi dalam memberikan pelayanan publik. Persamaan penelitian yang dilakukan Suhardi dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah keduanya sama-sama memiliki tujuan untuk memaparkan terkait kinerja pemerintah desa dalam rangka pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Perbedaan antara penelitian Suhardi dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah terletak pada lokasi dan bidang kajiannya. Lokasi dalam penelitian ini di desa-desa wilayah Kecamatan Semen Kabupaten Kediri Badan, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan adalah di Kantor Desa Kedungsuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek. Perbedaan yang lain pada penelitian ini lebih menyoroti dan mengkaji lebih mendalam tentang hambatan-hambatan pelayanan publik serta solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dialami Perangkat Desa di wilayah Kecamatan Semen Kabupaten Kediri dalam mengelola pelayanan publik sedangkan penulis juga akan meneliti kualitas aparatur, semangat kerja, mentalitas dan aspek-aspek lain dalam pelayanan publik.

2. Penelitian Rayyan Abizam Trenggono (2017), tentang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sobang Kabupaten Lebak Provinsi Banten. Dalam penelitian ini terungkap bahwa Aparatur Pemerintah masih kurang disiplin dan motivasi dalam bekerja sehingga dinilai belum mampu menampilkan sosok pemerintahan yang baik (*good Government*) dan pelayanan publik yang diberikan dirasakan belum sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat. Keterbatasan kemampuan & ketrampilan (kinerja) yang dimiliki oleh aparatur berupa kekurangan tersebut disebabkan kurangnya diklat-diklat, keterbatasan sarana-prasarana pendukung serta budaya kerja yang tidak kondusif. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Rayyan Abizam Trenggono dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama-sama meneliti bagaimana memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada lokasi dan fokus penelitiannya. Pada penelitian yang dilakukan Rayyan AT menitikberatkan pada apa yang menjadi faktor penghambat Kantor Kecamatan Sobang Kabupaten Lebak Provinsi Banten dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan tidak hanya melihat faktor penghambatnya saja tetapi juga melihat pada apa yang menjadi faktor pendukung pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.
3. Penelitian Safril (2015), tentang Evaluasi Kinerja Aparatur Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Dalam Bidang Ketenteraman dan Ketertiban Umum. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama mengkaji tentang kinerja dalam pelayanan publik. Perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada lokasi dan bidang kajiannya. Lokasi dalam penelitian ini adalah di Desa Kerjan, Kecamatan Bungo, Kabupaten Dani sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan berada di Kantor Desa Kedungsuko, Kecamatan Durenan, Kabupaten Trenggalek. Perbedaan yang lain adalah dilihat dari bidang kajiannya, jika penelitian yang sudah ada

mengkaji tentang evaluasi kinerja dalam meningkatkan pelayanan publik sedangkan peneliti akan meneliti tentang kinerja Aparatur Pemerintah Desa serta aspek-aspek lain yang berpengaruh dalam pelayanan publik.

Metode

Pendekatan penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif yakni dengan memberikan gambaran mengenai kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek secara apa adanya. Penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif yakni penelitian dengan menggunakan prosedur penelitian yang menghasilkan dasar penggambaran/deskriptif berupa lafal tertulis maupun lisan dan perilaku orang-orang yang diamati/teliti. (Saryono, 2010).

Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan jawaban apa adanya dan menyeluruh mengenai apa saja yang terkait dengan kinerja Aparatur Pemerintah Desa Kedungsuko dalam pelaksanaan pelayanan publik termasuk juga beberapa faktor yang mempengaruhinya.

Sumber data dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dari beberapa narasumber diantaranya adalah : Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala seksi, Aparatur Pemerintah Desa lainnya, masyarakat yang terkait dengan pelayanan publik di Desa Kedungsuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek.

Teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian yang pada umumnya terdapat dalam suatu penelitian ada 4 macam cara atau teknik pengumpulan data dari obyek studi diantaranya adalah :1. Observasi, 2. Wawancara, 3. Dokumentasi, .(Sugiono, 2012 : 63).

Sedangkan Analisa datanya menggunakan Analisa data kualitatif yang dilakukan secara interaktif.

Hasil dan Pembahasan

Realita yang terjadi di Kantor Desa Ngadisuko berkaitan dengan latar belakang pendidikan formal Aparatur Pemerintah Desa Ngadisuko yang berbeda-beda tersebut, tentunya antara aparat yang satu dengan yang lainnya juga akan mempunyai perbedaan dalam memahami dan melaksanakan tugas pekerjaannya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan demikian wajar apabila dalam memberikan pelayanan/penanganannya juga timbul perbedaan-perbedaan yang menyangkut kecepatan, kecermatan dan ketepatan penyelesaian pekerjaan.

Bila dicermati lebih lanjut terhadap aparat yang telah mempunyai masa kerja diatas 20 tahun, baik yang menduduki jabatan atau sebagai staf kesemuanya mengatakan bahwa faktor masa kerja sebagai Aparatur Pemerintah Desa menyatakan masa kerja adalah penting dan berguna dalam pelaksanaan tugas sehari-harinya. Mereka merasa semakin lamanya menekuni bidang pekerjaannya akan memahami dan mengetahui seluk beluk pekerjaannya dengan segala permasalahan yang dihadapi

Dengan demikian mengacu pada pendapat tersebut diatas terdapat gambaran bahwa secara umum aparaturnya mempunyai pengalaman yang cukup memadai dan memiliki daya

dukung yang positif terhadap pelaksanaan tugas-tugasnya dalam rangka tercapainya keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat secara maksimal.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Desa Ngadisuko meliputi 2 aspek yaitu pelayanan/pemberian surat keterangan untuk pembuatan KTP, rekomendasi/legalisasi Nikah Talak Rujuk Cerai dll, maka untuk dapat melaksanakan kegiatan tersebut dibutuhkan tersedianya fasilitas kerja.

Fasilitas kerja yang utama adalah berupa Kantor sebagai tempat kerja bagi aparat Desa Ngadisuko dalam menjalankan kegiatan pelayanan tersebut. Selanjutnya bila dilihat dari jenis pelayanan dan pekerjaan yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Desa di Kantor Desa Ngadisuko sebagian besar dilakukan di dalam kantor dan merupakan kegiatan tulis-menulis, maka peralatan dan perlengkapan kantor yang harus dimiliki berupa meja, kursi, almari, mesin ketik, komputer, mesin hitung dan peralatan lain yang mendukung dan dibutuhkan oleh Aparatur desa. Sedangkan pekerjaan yang dihasilkan berupa surat-surat maka sudah barang tentu diperlukan alat tulis kantor/bahan keperluan kantor seperti kertas, tinta, karbon, penghapus dan sebagainya.

Untuk mengetahui optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Desa Ngadisuko, maka dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat akan dilihat dengan menggunakan beberapa indikator diantaranya adalah :

- 1).Ketepatan pemenuhan prosedur/persyaratan pelayanan sesuai dengan ketentuan.
- 2).Ketepatan pengeluaran biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan.
- 3).Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.
- 4).Kepuasan masyarakat atas hasil pelayanan.

Untuk mengetahui secara lebih jelasnya berikut akan dibahas masing masing indikator dari variable pelayanan masyarakat. Bila dicermati lebih lanjut dari tugas dan fungsinya Aparatur Pemerintah Desa Ngadisuko yang merupakan ujung tombak pelayanan publik, dengan kata lain pekerjaan yang dihasilkan sebagian besar berupa pelayanan surat-surat, rekomendasi serta legalisasi. Oleh karenanya peralatan kerja kantor yang harus ada dan memadai bagi kebutuhan aparat dapat berupa mesin ketik, computer, mesin hitung dan peralatan lain yang dibutuhkan. Sedangkan perlengkapan kerja kantornya meliputi tempat duduk/kursi, almari, filling cabinet dan lain sebagainya.

Dari hasil penelitian di Kantor Desa Ngadisuko dijumpai bahwa 14 orang menyatakan sering menggunakan peralatan dan perlengkapan kantor yang tersedia dan hanya 3 orang mengaku hanya kadang-kadang memakai mesin ketik dan computer dengan alasan keterbatasan atau sedang dipergunakan oleh aparat lain.

Dengan demikian peralatan dan perlengkapan kerja yang ada sangat dibutuhkan aparat dalam melaksanakan pekerjaannya, namun jumlahnya kurang mencukupi kebutuhan aparat. Hal ini disebabkan karena Desa Ngadisuko tidak mempunyai wewenang dan anggaran sendiri untuk pengadaan peralatan dan perlengkapan kerja tersebut, hanya sebatas mengusulkan dan menerima bantuan dari pemerintah tingkat atasnya.

Hampir sama dengan keberadaan peralatan dan perlengkapan kerja, tersedianya alat tulis kantor akan berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Ngadisuko. Bahkan tanpa adanya alat tulis kantor/bahan keperluan kantor ini, maka praktis tidak ada hasil pekerjaan yang dapat diselesaikan karena secara keseluruhan Aparatur Pemerintah Desa

Ngadisuko yang menangani kegiatan pelayanan publik mempergunakan alat-alat tulis kantor. Hal ini dibuktikan dari pendapat 17 orang aparat yang mengaku bahwa dalam melaksanakan tugas-tugasnya selalu menggunakan alat tulis kantor/bahan keperluan kantor.

Seperti halnya pada pengadaan peralatan dan perlengkapan kantor untuk pengadaan alat tulis kantor di Desa Ngadisuko tidak mempunyai anggaran sendiri dan hanya menggantungkan subsidi/bantuan dari Pemerintah Kabupaten Trenggalek yang secara rutin anggaran tersebut sudah ditentukan. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan publik aparat sering mengalami kekurangan atau kehabisan. Sehingga aparat harus menunggu pencairan anggaran.

Mengacu seperti paparan tersebut diatas secara otomatis tugas pelayanan publik akan terganggu sampai dengan adanya alat-alat tulis kantor yang dibutuhkan. Seperti yang didapat dari hasil wawancara bahwa 15 orang mengatakan kalau alat-alat tulis kantor yang ada kurang mencukupi kebutuhan aparat. Kemudian 2 orang yang mengaku sudah cukup memenuhi kebutuhannya.

Selain itu dengan adanya Gedung Kantor Desa serta lingkungan yang ditata sedemikian rupa ditambah dengan sarana & prasarana pendukung lain dalam pelayanan publik seperti Wifi/akses internet, ruang tunggu, taman hal tersebut menambah kenyamanan Aparatur Pemerintah Desa dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dan juga masyarakat yang menginginkan pelayanan walaupun toh harus menunggu selesainya layanan dari penyelenggara layanan publik tidak merasa jenuh apalagi complain atas ketidak nyamanan atau ketidak puas terhadap Aparatur Pemerintah Desa.

Dengan demikian peralatan dan perlengkapan kerja yang ada sangat dibutuhkan aparat dalam melaksanakan pekerjaannya, namun jumlahnya kurang mencukupi kebutuhan aparat. Hal ini disebabkan karena Pemerintah Desa Ngadisuko tidak mempunyai wewenang dan anggaran sendiri untuk pengadaan peralatan dan perlengkapan kerja tersebut, hanya sebatas mengusulkan dan menerima bantuan dari pemerintah tingkat atasnya.

Berdasarkan dari pendapat dalam kutipan hasil wawancara tersebut diatas dapat dimaknai bahwa keberadaan peralatan dan perlengkapan kantor di Desa Ngadisuko sebenarnya sangat dibutuhkan oleh aparat dalam melaksanakan tugas-tugasnya, namun karena jumlah yang ada kurang mencukupi kebutuhan aparat, hal ini menjadikan pekerjaan yang dilakukan berjalan kurang lancar, atau dengan kata lain tersedianya peralatan dan perlengkapan kantor yang minimal akan mengganggu kinerja aparat sehingga menghambat kelancaran pelaksanaan pelayanan publik maupun tugas-tugas rutin sehari-hari.

Kesimpulan

Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek dapat disimpulkan sebagai berikut :1.Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek dapat dikatakan cukup baik terbukti dapat memberikan pelayanan publik dengan baik sehingga masyarakat tidak sampai ada yang complain berkepanjangan atas layanan yang diterima, 2.Maksud dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat adalah tercapainya pelaksanaan pelayanan yang meliputi 2 bidang

yakni : pelayanan terkait pembuatan e-KTP, rekomendasi/legalisasi (NTRC) surat nikah, talak, rujuk, cerai dll. dapat berjalan sesuai dengan ukuran-ukuran yang telah ditentukan, 3.Faktor Pendukung kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek diantaranya adalah : Gedung Kantor Desa, Ketrampilan & Kemampuan Aparatur dan Motivasi Aparatur, 4.Faktor Penghambat kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek diantaranya adalah : Kurangnya Peralatan/Perlengkapan Kerja, Ketergantungan ATK/BKK pada subsidi pemerintah, Kurangnya Pelatihan & Pengembangan SDM.

Daftar Pustaka

- Atmosudirjo, Prajudi, 2010, *Administrasi & Manajemen Umum*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Afandi, Pandi, 2018, *Manajemen Sumberdaya Manusia Teori Konsep dan Indikator*, Zanafa Publishing, Pekanbaru
- Dwiyanto, Agus, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*, Gajahmada Press, Yogyakarta.
- Edwin, B, 2018, *Pengaruh Kepemimpinan Lingkungan Kerja & Motivasi*, PT Adinata Press, Jakarta.
- Halsey, George D dalam Fred N Kerlinger dkk. 2014, *Bagaimana Memimpin dan Mengawasi Pegawai Anda*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Hadi Sutrisno 2010, *Metode Penelitian research*, Yogyakarta – Penerbit Andi Yogyakarta.
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Inu Kencana, 2010, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kusuma, YW, 2016, *Pengaruh Motivasi Kerja dan Insentif Terhadap Semangat Kerja Karyawan*, CV FA Manajemen, Jakarta.
- Lijan Poltak, S, 2016, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*, CV Mandar Maju, Jakarta.
- Muchdarsyah, S, *Produktifitas Apa dan Bagaimana*, Cetakan ke 9, Bumi Aksara, Jakarta.
- Muluk, 2010, *Reorientasi Pengembangan Daerah*, FIA UNIBRAW Malang.
- Munawaroh, 2012, *Pengaruh Motivasi dan Kedisiplinan terhadap Kinerja Pegawai*, Universitas Bina Darma Press, Kalimantan Timur.
- Moleong Lexy J. 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung PT. Remaja Rosda Karya.
- Moenir, H.A.S, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Pustaka Jaya , Jakarta.

Nurmandi, Akhmad, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*, Sinergi Publishing, Yogyakarta.

Prijodarminto , 2017, *Disiplin Kiat Menuju Sukses*, Abadi Jakarta.

Poerwadarminta W.I.S 2010 *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta. Balai Pustaka.

Sutrisno, Edy, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi pertama, Cetakan pertama, Kencana, Jakarta.

Suryaningrat, Bayu, 2010, *Penguatan Pemerintah Desa*, Aksara Baru, Jakarta.

Schuler, Randall S. 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad ke-21*, Erlangga, Jakarta.

Sondang, PS, 2013, *Teori & Praktek Kepemimpinan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Steers, Richard M. 2010, *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta.

Simamora, Henry, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE PKPN, Yogyakarta.

Wibowo, 2010, *Manajemen Kinerja*, Rajawali Press, Jakarta.

Yuwono, S 2013, *Birokrasi Indonesia dalam Era Globalisasi*, Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 dan Amandemennya.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan pemerintah No 15 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Trenggalek.

Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusunan Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa.