**KEMAMPUAN KERJA APARAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT**

**( Suatu Studi Di Kantor Desa Tani Harapan Kecamatan**

**Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara )**

**Sarnita Miraldi1 , Maskan2 , Ghufron3**

1Fisipol, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda,Indonesia

2Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75234,Indonesia

**ABSTRAK**

Sarnita Miraldi, 2019 Kemampuan Kerja Aparat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Suatu Studi Di Kantor Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara) dibimbing oleh Drs. H. Maskan AF, M.Si selaku pembimbing I dan Drs. Ghufron, M.Si selaku pembimbing II

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena akan memberikan gambaran tentang permasalahan melalui analisis dengan menggunakan pendekatan ilmiah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kemampuan kerja aparat desa Tani Harapan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dan mengetahui apa kendala-kendala dalam proses pelayanan administrasi kepada masyarakat. Subjek yang menjadi informan pada penelitian ini adalah Kepala Desa, Perangkat Desa, Kepala Dusun, dan Tokoh Masyarakat, Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan angket untuk mencari informasi awal tentang kemampuan kerja aparat desa Tani Harapan dan dilakukan wawancara untuk mendapat informasi yang mendalam terkait hasil angket selanjutnya disimpulkan dengan mengaitkan hasil angket dan hasil wawancara serta hasil observasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diketahui bahwa kemampuan kinerja aparat desa Tani Harapan yang diukur dari 5 prinsip pelayanan yang baik sebanyak 73 % aparat desa Tani Harapan telah melaksanakan prinsip kesederhanaan, 76 % melaksanakan prinsip keterbukaan, 93 % melaksanakan prinsip keramah tamaan sedangkan prinsip efesiensi hanya 27 % dan prinsip ketepatan waktu hanya 26 %. Kemudian berdasarkan hasil observasi dilapangan penulis menemukan ada beberapa hal yang belum dilaksanakan dengan baik seperti masih adanya pegawai yang belum mampu menggunakan alat komputer dan masih kurangnya pengetahuan pegawai atas jenis-jenis pelayanan administratif yang dapat diminta masyarakat dan Kendala-kendala yang dihadapi dalam program dan kegiatan pelayanan publik, terutama yang berkenaan dengan sumber daya manusia, selain itu pula ada kendala yang sifatnya teknis yakni yang berhubungan dengan banyaknya tugas dan pekerjaan, terutama yang kaitan terhadap pemerintahan kecamatan dan kabupaten. Sedangkan kendala dari masyakat menyangkut kemendesakan kebutuhan layanan publik, serta pengaruh wawasan pengetahuan dan lingkungan hidup masyarakat

Kata Kunci: Kemampuan Kerja, Aparat Desa, Pelayanan Administrasi

***ABSTRACT***

Sarnita Miraldi, 2019 Work Ability of Village Officials in Providing Administrative Services to the Community (A Study at the Office of the Village of Tani Harapan in Loa Janan Subdistrict, Kutai Kartanegara Regency) was guided by Drs. H. Maskan AF, M.Sc. as mentor I and Drs. Ghufron, M.Sc. as mentor II

This study uses a qualitative descriptive method because it will provide an overview of the problem through analysis using a scientific approach in accordance with the actual situation with the aim of knowing how the Tani Harapan village officials work ability in providing administrative services to the community and knowing what obstacles in the administrative service process to the community. Subjects who became informants in this study were Village Heads, Village Devices, Hamlet Heads, and Community Leaders, Collecting data in this study by using questionnaires to find initial information about the work ability of Tani Harapan village officials and conducting interviews to obtain in-depth information regarding the results the next questionnaire was concluded by linking the results of the questionnaire and the results of interviews and observations

Based on the results of the research and discussion, it can be seen that the performance capabilities of Tani village officials' expectations measured from 5 principles of good service were 73% of Tani Harapan village officials carrying out the principle of simplicity, 76% implementing the principle of openness, 93% implementing the principle of hospitality while the principle of efficiency only 27% and the principle of timeliness is only 26%. Then based on the results of observations in the field, the authors found that there were some things that had not been implemented properly such as the presence of employees who were unable to use computer equipment and lack of knowledge of employees on the types of administrative services that the community could ask for and constraints faced in programs and activities. public services, especially those relating to human resources, besides that there are also technical constraints which are related to the number of tasks and work, especially those related to sub-district and district governments. While the constraints of the community concern the urgency of public service needs, as well as the influence of insights into the knowledge and environment of the community

Keywords: Job Ability, Village Apparatus, Administrative Services

* 1. Latar Belakang

Disahkannya UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa diberikan kesempatan yang besar untuk mengurus tata pemerintahannya sendiri serta pelaksanaan pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat desa. Selain itu pemerintah desa diharapkan untuk lebih mandiri dalam mengelola pemerintahan dan berbagai sumber daya alam yang dimiliki, termasuk didalamnya pelayanan administrasi masyarakat. Begitu besar peran yang diterima oleh desa, tentunya disertai dengan tanggung jawab yang besar pula. Oleh karena itu pemerintah desa harus bisa menerapkan prinsip akuntabilitas dalam tata pemerintahannya, dimana semua akhir kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa harus dapat di pertanggungjawabkan kepada masyarakat desa sesuai dengan ketentuan.

Pembangunan nasional yang multi dimensi secara pengelolaannya melibatkan segenap aparat pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah bahkan sampai ditingkat desa. Komponen atau aparat dimaksud hendaknya memiliki kemampuan yang optimal dalam pelaksanaan tugasnya. Tepatlah kiranya jika wilayah desa menjadi sasaran penyelenggaraan aktifitas pemerintahan dan pembangunan, mengingat pemerintahan desa merupakan basis pemerintahan terendah dalam struktur pemerintahan Indonesia yang sangat menentukan bagi berhasilnya ikhtiar dalam Pembangunan nasional yang menyeluruh.

Mengingat kompleksnya aspek-aspek atau bidang yang hendak dibangun ditingkat pemerintahan terendah tersebut, maka salah satu aspek yang terlebih dahulu perlu diperhatikan adalah kemampuan aparat pemerintah desa dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi pemerintahan, disamping memperkuat partisipasi masyarakat dan kelembagaannya serta aspek-aspek lainnya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kemampuan kerja aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat”?.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui;

1. Bagaimana kemampuan kerja aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

2. Apa kendala-kendala dalam proses pelayanan administrasi kepada masyarakat

1.4. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah desa Tani Harapan dalam rangka memberikan penilaian bagi jajaran pemerintah desa.

2. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah desa Tani Harapan dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi masyarakat khususnya dalam pelayanan administrasi

3. Sebagai bahan dasar untuk penelitian lebih lanjut dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur desa dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

**BAB II. KERANGKA DASAR TEORI** 2.1. Teori dan Konsep

2.1.1 Pengertian kemampuan

Kartono (2007:13) bahwa “kemampuan adalah segala daya, kesanggupan, kekuatan dan keterampilan teknik maupun sosial yang dianggap melebihi dari anggota biasa. Menurut Baron (Sunyoto 2015:10), mendefinisikan kemampuan/abilities sebagai kapasitas mental dan fisik untuk melakukan berbagai tugas. Kemampuan yang relevan dengan setting prilaku di tempat kerja, dapat di kelompokan menjadi dua, yaitu kemampuan intelektual/intellectual abilities dan kemmpuan fisik/physical abilities. Kemampuan rality (knowledge dan skill) merupakan kemampuan kerja individu dalam menyelesaikan tugas yang di tanggungnya. Jadi kemampuan kerja yang optimal selain di dorong oleh kuatnya kemampuan dan motivasi seseorang yang nemadai, juga di dukung oleh lingkungan yang kondusif. Kemampuan kerja di perlukan mutlak karena dengan kemampuan karyawan Sehingga tujuan organisasi dapat di capai.

Kemudian menurut (Zainal, Hadad dan Ramly 2014:232) Seluruh kemampuan seorang individu pada hakikatnya tersusun dari tiga faktor, yaitu kemampuan intelektual, kemampuan fisik, dan kemampuan spiritul. Lebih lanjut, Stephen P. Robbins & Timonthy A. Judge (2015: 57-61) menyatakan bahwa kemampuan keseluruhan seorang individu pada dasarnya terdiri atas dua kelompok faktor, yaitu: (a) Kemampuan Intelektual (Intelectual Ability), merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental (berfikir, menalar dan memecahkan masalah). (b) Kemampuan Fisik (Physical Ability), merupakan kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, ketrampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah kesanggupan atau kecakapan seorang individu dalam menguasai suatu keahlian dan digunakan untuk mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

2.1.2 Aspek-aspek Dalam Kemampuan

Untuk mengetahui kemampuan seseorang atau kelompok ketika melaksanakan tugasnya, dalam organisasi khususnya pemerintah sebagaimana yang dikemukakan oleh Benjamin S. Bloom berdasarkan

Taxonomy of Education Objectives (Pokok-pokok Pendidikan) yang diperjelas oleh Thomas P. Staton bahwa perubahan kelakuan (sikap) merupakan hasil dari 3 (tiga) aspek yang menjadi dasar dari kegiatan belajar, yaitu pengetahuan (kognitif), sikap(afektif), dan keterampilan (psikomotorik). Ketiga aspek ini adalah sebagai berikut: (a) aspek kognitif (pengetahuan). Pada aspek ini lebih menekankan pada apa yang dilakukan bagaimana melakukan hal tersebut. Pada aspek ini apabila seseorang dapat mengetahui, merumuskan, mengingat dan menyebutkan;(b) aspek afektif (sikap). Hal ini menyangkut keinginan atau kemampuan untuk mempraktekakan apa yang sudah dipelajari. Pada aspek ini menekankan apabila seseorang dapat menjelaskan, dan mendiskusikan serta melaporkan; (c) aspek Psikomotorik (keterampilan). Aspek ini menyangkut abilitas untuk menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh melalui proses latihan pada pekerjaan tertentu. Pada aspek ini bila ia dapat menggunakan, mengerjakan, menghitung, memberi contoh membuat eksperimen, membuat grafik, diagram, dan jadwal serta mempraktekannya. Aspek-aspek ini akan berguna sebagai alat dalam menentukan tolak ukur kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya di dalam suatu organisasi khususnya pemerintahan. Menurut Notoatmodjo ada 6 tingkatan pengetahuan yang dicakup dalam domain kognitif yaitu

**BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Moleong (2010:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan,dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena akan memberikan gambaran tentang permasalahan melalui analisis dengan menggunakan pendekatan ilmiah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

3.2. Subjek Penelitian

Penelitian kualitatif pada umumnya mengambil jumlah Responden yang lebih kecil dibandingkan dengan bentuk penelitian lainnya. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu dan perorangan. Untuk memperoleh informasi yang diharapkan, peneliti terlebih dahulu menentukan subjek yang akan diminta informasinya. Dalam penelitian ini terdiri dari 10 orang yang pengambilan subjek peneliti dengan teknik purposive sampling. Adapun subjek penelitian ini adalah:

1. Kepala Desa : 1 (orang)

2. Kepala Dusun : 4 (orang)

3. Badan Permusyawaratan Desa (BPD):1 (orang)

4. Masyarakat Pengguna Layanan :4 (orang)

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner. Kuisioner (questionnaire) atau angket, merupakan serangkaian (daftar) pertanyaan tertulis ditujukan kepada responden mengenai masalah-masalah tertentu, yang bertujuan untuk mendapat-kan tanggapan dari responden tersebut (Nurgiyantoro, 2012: 91). Kuesioner yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah angket yang bersifat tertutup, karena jawaban yang harus dipilih sudah tersedia..

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi adalah pengumpulan data dengan cara mengamati atau mengukur variabel-variabel yang terjadi secara alami

2. Kuesioner yaitu memberikan pertanyaan-pertanyaan terstruktur dan terinci terhadap responden yang terlibat langsung dalam peristiwa atau keadaan yang diteliti. Pada metode ini, pertanyaan diajukan secara tertulis dan disebarkan kepada objek penelitian

3. Studi dokumentasi yaitu pengumpulan data yang berasal dari laporan pelayanan administrasi desa Tani Harapan.

3.4. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini lebih terfokus dan sesuai dengan masalah yang ada, perlu dilakukan pembatasan obyek penelitian sehingga lebih terarah pada permasalahan sesungguhnya dan diperoleh kesimpulan yang relevan serta dapat dipertanggung jawabkan. Fokus penelitian ini diarahkan pada kajian mengenai kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, yang menjadi indikator kinerja dalam penelitian ini adalah:

1. Kesederhanaan, apakah prosedur dan tata cara pelayanan sudah ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan

2. Keterbukaan, apakah prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan sudah diinformasikan secara terbuka sehingga diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta

3. Efisiensi, apakah pelaksanaan tugas sudah dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan

4. Ketepatan Waktu, apakah pelaksanaan pelayanan sudah dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan, sehingga masyarakat bisa menentukan waktu untuk berurusan.

5. Keramatamahan, apakah sikap dan perilaku yang santun dari aparat pelayanan publik baik dalam cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan.

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul dari, data angket. Dengan analisis data ini akan diperoleh gambaran mengenai kinerja aparat desa Tani Harapan

Sesuai dengan yang dipaparkan oleh Narbuko (2009:153-155), Analisis data angket akan diolah dengan tahapan sebagai berikut:

a. Editing

Mengedit adalah memeriksa daftar pertanyaan yang telah diserahkan oleh para pengumpul data. Tujuan daripada editing adalah untuk mengurangi kesalahatau kekurangan yang ada di dalam daftar pertanyaan yang sudah diselesaikan sampai sejauh mungkin. Pemeriksaaan daftar pertanyaan yang telah selesai ini dilakukan terhadap:

1. Kelengkapan jawaban, Apakah tiap pertanyaan dalam daftar pertanyaan sudah ada jawabannya, meskipun jawaban hanya berupa tidak tahu atau tidak mau menjawab Keterbacaan tulisan, Tulisan yang tidak terbaca akan mempersulit pengolahan data atau berakibat pengolah data salah membaca

2. Kejelasan makna jawaban

3. Kesesuaian jawaban, Harus diperiksa apakah jawaban pertanyaan yang satu dengan yang lain sudah sesuai

4. Relevansi jawaban, Bila ada jawaban yang kurang atau tidak relevan maka editor harus menolaknya.

5. Keseragaman satuan data

b. Koding

Koding bertujuan untuk mengklasifikasikan jawaban-jawaban para responden ke dalam responden kedalam kategori-kategori. Biasanya klasifikasikan dengan cara memberi kode berbentuk angka pada masing-masing jawaban. Ada dua langkah dalam melakukan koding yaitu, menentukan kategori yang akan digunakan dan mengalokasikan jawaban responden kedalam kategori-kategori tersebut.

c. Tabulasi

Kegiatan tabulasia dalah pekerjaan membuat tabel. Jawaban yang sudah diberi kode kategori jawaban kemudian dimasukan dalam tabel. Teknik pengumpulan data angket tanggapan yang dilakukan peneliti digunakan untuk mengetahui kesan dan pendapat responden tentang Kinerja Aparat Desa Tani Harapan, .Analisis data angket tanggapan yang bersifat kuantitaif akan di analisis dengan menggunakan rumus persentase kemudian di interprestasikan

**BAB IV PEMBAHASAN**

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Umum Desa Tani Harapan

Tani harapan adalah salah satu desa dari delapan desa yang ada di kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, yang dulunya sebuah daerah hutan belantara diwilayah kecamatan Loa Janan, desa yang memiliki luas wilayah 3.592.7 Adapun sejarah singkat desa Tani Harapan yaitu pada sekitar tahun 1979 datang seorang laki-laki perantau dari Sulawesi Selatan beliaulah yang sangat berperan sehingga desa Tani Harapan bisa ada sampai sekarang sebut saja beliau adalah alm H.PATIROI bin H.MARANG. Sekitar tahun 1981 wilayah ini masih masuk dalam wilayah desa Loa Janan Ulu dusun batuah RT.08 seiring berjalannya waktu penduduk RT.08 makin bertambah dengan datangnya saudara atau keluarga dari Sulawesi Selatan karena ada potensi kehidupan untuk bertani di daerah ini, pada waktu itu warga berkebun lada dan pada tahun 1983 RT.08 dimekarkan menjadi dusun Tani Harapan dan dibagi menjadi 3 RT yaitu RT,08,09 dan 10.

Waktu terus berjalan dari tahun 1984 penduduk dusun tani harapan terus maju untuk memperbaiki nilai ekonomi yang ada dengan berkebun lada dan dengan tidak meninggalkan nilai-nilai gotong royong yang dibawa dari Sulawesi Selatan warga berusaha membangun tempat ibadah diwilyah RT.08 dengan swadaya masyarakat yang di beri nama Masjid Riyadhu Sholihin

Pada tahun 2000 masjid Riyahdu Sholihin di resmikan oleh bapak bupati Kutai Kartanegara yang pada waktu itu adalah bapak Prof.Dr.Syaukani H.R.,SE,MM dalam peresmian Masjid Riyahdu Sholihin bapak bupati menyampaikan pidato dan salah satu pidato bupati adalah menyampaikan “melihat kondisi bangunan, ada sekolah ada masjid dan penduduk maka dusun tani harapan layak menjadi desa”. Pidato yang disampaikan oleh bapak bupati memicu semangat penduduk dusun tani harapan untuk mengurus administrasi untuk bisa menjadi sebuah desa,

Kemudian tahun 2002 proses pengurusan administrasi berjalan sesuai dengan keinginan kemudian pada tahun 2003 resmi desa Tani Harapan menjadi desa difinitip yang pada waktu itu bapak H.PALILE sebagai kepala desa Tani Harapan menjabat 2 periode : periode pertama tahun 2003 – 2009 dan periode II 2009 - 2015 dan Bapak AMANG.SH sebagai PJ.Kepala Desa selama satu tahun kemudian dilanjutkan oleh bapak ISMAIL untuk menjabat kepala desa periode 2016 – 2022. (Sumber : Profil Desa 2019)

2. Letak Geografis Desa Tani Harapan

Adapun batas-batas Desa Tani Harapan meliputi:

a. Sebelah Utara berbatasan dengan : Desa/Kel Bantuas

b. Sebelah Timur berbatasan dengan : Desa/Kel Teluk Dalam

c. Sebelah Selatan berbatasan dengan : Desa Batuah

d. Sebelah Barat berbatasan dengan : Desa Batuah

Sedangkan luas Wilayah Desa Tani Harapan 3.592,70 Ha, dengan kepadatan penduduk 62,88 Per KM

a. Jumlah penduduk keseluruhan : 2259 jiwa

b. Jumlah kepala keluarga : 744 jiwa

c. Jumlah penduduk laki-laki : 1184 jiwa

d. Jumlah penduduk perempuan : 1075 jiwa. (Sumber : Profil Desa 2019)

3. Kondisi Fisik Desa Tani Harapan

Kondisi fisik di Desa Tani Harapan meliputi empat dusun adalah sebagai berikut:

a. Dusun Harapan sejahtera terdiri dari 3 RT .

b. Dusun Harapan Jaya Terdiri dari terdiri dari 4 RT

c. Dusun Beringin Jaya terdiri dari 3 RT

d. Dusun Tani Baru terdiri dari 4 RT (Sumber : Profil Desa 2019)

4. Kondisi Pendidikan di Desa Tani Harapan

Pendidikan adalah hal yang utama untuk menentukan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) juga memberi pengaruh pada perkembangan perekonomian individu. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi, maka akan berpengaruh juga pada tingkat kecakapan masyarakat yang mempengaruhi pula kualitas individu, keterampilan, kewirausahaan bahkan membangun lapangan pekerjaan baru untuk individu lainnya. Desa Tani Harapan memiliki 03 SDN (Sekolah Dasar Negeri) dengan jumlah murid keseluruhan 629 anak didik dan 34 guru yang menyebar di …. Sekolah Dasar Negeri yang ada di Desa Tani Harapan .Dalam tingkat SMP (Sekolah Menengah Pertama) Desa Tani Harapan hanya memiliki 1 SMPN dengan jumlah murid 713 dengan pengajar 44 guru. Di Desa Tani Harapan tidak ada SMA (Sekolah Menengan Atas), tetapi bukan berarti masyarakat yang memiliki usia wajib sekolah sembilan tahun menghentikan pendidikannya. Bagi siswa-siswi yang menginginkan meneruskan pendidikannya di SMA Negeri, harus sekolah di kota atau berbeda kecamatan. Tapi mayoritas siswa-siswi melanjutkan pendidikan tingkat menengah keatas di Sekolah Aliyah yang ada di dalam pesantren. Ada juga sebagian lulusan dari sekolah tingkat menengah keatas yang melanjutkan pendididikan ke jenjang lebih tinggi, seperti Kuliah dan sekolah Pelayaran. Namun, jumlahnya tidak banyak, kurang lebih 10 orang dari jumlah penduduk yang ada di Desa Tani Harapan .

Dari data yang ada di lapangan membuktikan bahwa penduduk Desa Tani Harapan hanya mampu menyelesaikan sekolah di jenjang pendidikan wajib belajar dua belas tahun (SD, SMP, dan SMA). SDM yang ada di Desa Tani Harapan dirasa cukup mendapatkan pendidikan sekolah, hanya saja di sana memilki sekolah yang cukup sedikit. Sarana pendidikan di Desa Tani Harapan yang berbasis pendidikan Negeri hanya tersedia di tingkat pendidikan dasar 9 tahun (DS dan SMP), untuk sarana tingkat menengah keatas yang berbasis Pendidikan Negeri berada di kota atau berbeda kecamatan yang membutuhkan jarak tempuh jauh dan ditempuh dengan angkutan umum atau pribadi. (Sumber : Profil Desa 2019)

4. Kondisi Kesehatan Desa Tani Harapan

Masalah pelayanan kesehatan adalah hak setiap masyarakat, dan merupakan hal yang penting bagi peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. masyarakat yang produktif harus didukung oleh kondisi kesehatan, salah satunya untuk mengukur tingkat kesehatan masyarakat dengan melihat masyarakat yang terserang penyakit.

Jumlah Sarana Kesehatan yang ada di Desa Tani Harapan untuk Posyandu ada 5, 1 polindes, dan 1 puskesmas, Desa Tani Harapan juga memiliki 1 Poliklinik. Jumlah tenaga kesehatan di Desa Tani Harapan , 1 Dokter Umum, 6 Perawat, dan 1 Bidan. (Sumber : Profil Desa 2019)

5. Kondisi Ekonomi Desa Tani Harapan

Tingkat pendapatan rata-rata penduduk Desa Tani Harapan 70.000,00/hari secara umum mata pencaharian masyarakat Desa Tani Harapan dapat teridentifikasi ke dalam beberapa sektor yaitu: pertanian, jasa/ perdagangan, dan berkebun. Jumlah petani di Desa Tani Harapan 1.226 Jiwa, jumlah masyarakat yang berkerja sebagai karyawan di Desa Tani Harapan hanya ada 44 jiwa, 65 jiwa untuk perkerja industri, 12 jiwa untuk pekerja kontruksi, 231 untuk pekerja pedagang, 37 bekerja sebagai supir angkutan umum, dan 71 jiwa bekerja sebagai buruh jasa. (Sumber : Profil Desa 2019)

6. Visi dan Misi Desa Tani Harapan

a. Visi

Visi desa adalah Terciptanya tata kelola Pemerintahan dan Pembangunan yang bersih dalam mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang sejahtera

b. Misi

1) Membenahi sistem kinerja aparatur pemerintah desa guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

2) Menyelegarakan pemerintah yang bersih terbebas dari hal-hal yang berbentuk Penyelewengan.

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan adalah salah satu variabel penilaian atas kinerja aparat desa yang menunjukan apakah prosedur dan tata cara pelayanan sudah ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Responden diminta kesediaannya untuk menjawab pertanyaan seputar indicator kesederhanaan. Pertanyaan ini digunakan untuk mengetahui bagaimana kesederhanaan dalam kinerja aparat desa. Variabel kesederhanaan diukur dengan menggunakan 3 indikator item pertanyaan. Adapun tolak ukur indikator tiap dimensi yang dipakai dalam 3 item pertanyaan diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 1

Distribusi Jawaban Responden Tentang Aparat Desa Melaksanakan Tugas Lancar Sesuai Dengan Tata Cara Pelayanan

No Jawaban Responden f %

1 Sangat Sesuai 4 40

2 Sesuai 4 40

3 Tidak Sesuai 2 20

4 Sangat Tidak Sesuai 0 0

Jumlah 10 100

Data Primer yang diolah tahun 2019

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis hasil angket dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Kemampuan kerja aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Tani Harapan dapat diketahui dengan kesesuaian prinsip-prinsip pelayanan umum menurut Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 yang indikatornya terdiri dari:

a. Kesederhanaan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 73% atau lebih dari setengahnya aparat desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi masyarakat telah melaksanakan prinsip kesederhanaan sedangkan sebanyak 27% atau hampir setengahnya belum melaksanakannya.

b. Keterbukaan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 76 % atau sebagian besar aparat desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi masyarakat melaksanakan prinsip keterbukaan sedangkan 24 % belum melaksanakannya

c. Efesiensi, Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 73 % atau lebih dari setengahnya aparat desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi masyarakat belum melaksanakan prinsip efesiensi, sedangkan 27 % atau hampir setengahnya sudah melaksanakannya

d. Ketepatan waktu, Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 74 % atau lebih dari setengahnya aparat desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi masyarakat tidak melaksanakan prinsip ketepatan waktu sedangkan 26 % atau hampir setengahnya sudah melaksanakannya

e. Keramah tamaan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 93 % atau sebagian besar aparat desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi masyarakat melaksanakan prinsip keramah tamaan sedangkan 17 % atau sebagian kecil belum melaksanakannya

2. Kendala-kendala dalam proses pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Tani Harapan, Dari hasil observasi dan temuan temuan saat penelitian dapat diketahui, kendala yang dihadapi sebagai berikut: “Kendala yang dihadapi dalam program dan kegiatan pelayanan publik, terutama yang berkenaan dengan sumber daya manusia, (aparat desa dan masyarakat). Lebih lanjut dijelaskan kendala dari aparat desa yaitu berkenaan dengan sumber daya ketenagaan terutama penguasaan teknologi, selain itu pula ada kendala yang sifatnya teknis yakni yang berhubungan dengan banyaknya tugas dan pekerjaan, terutama yang kaitan terhadap Pemerintahan Kecamatan dan Kabupaten. Sedangkan kendala dari masyakat menyangkut kemendesakan kebutuhan layanan publik, serta pengaruh wawasan pengetahuan dan lingkungan hidup masyarakat”.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitiandi atas dan berdasarkan pengamatan peneliti, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Kepala Desa dapat mengoptimalkan pengawasan kinerja aparatur desa serta dapat memberi pengertian kepada masyarakat agar tidak memberi upah kepada aparatur desa yang sebenarnya pelayanan itu gratis.

2. Kepada Aparat Desa ditingkatkan kesadaraan aparatur pemerintah desa akan tugas dan fungsinya serta bertanggungjawab atas peranannya sebagai abdi masyarakat. dan Aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan harus lebih terbuka dan memberikan informasi agar dalam pelayanan masyarakat tidak kesulitan memenuhi prosedur yang ada

3. Kepada Aparatur Desa diharapkan dapat meningkatkan lagi kinerja khususnya bagi aparat Desa, meskipun pembuatan surat dibantu oleh Kaur Pemerintahan tetapi sebagai aparatur desa yang berwenang diharapkan dapat menjalankan tugas dengan baik.

4. Kepada masyarakat diharapkan agar dapat menghormati peraturan untuk tidak memberi upah kepada aparatur desa. agar tidak timbul adanya pungutan liar di Desa Tani Harapan

5. Kepada Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Catatan Sipil sebaiknya dapat membantu menyelesaikan pelayanan yang berkaitan tentang catatan sipil agar ketepatan waktu pada pelayanan publik di Desa Tani Harapan dapat terselesaikan dengan tepat waktu

DAFTAR PUSTAKA

Andi Prastowo. 2012. Metode Penelitian Penelitian Kualitatif Dalam Persektif Rancangan Penelitian. Jogjakarta : Ar-ruzzmedia.

Hardiansyah.2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Kartono, K dan Gulo, D. 2007. Kamus Psikologi. Bandung: Pionir Jaya

Nurgiyantoro, Burhan. 2012. Cetakan Kesembilan. Teori Pengkajian Fiksi. Yogyakarta, Gajah Mada University Press.

Pasolong, Harbani.2010. Teori Administrasi Publik,Alfabeta, Bandung

Ratminto dan Winarsih, A. S. (2005). Manajemen Pelayanan,Pengembangan model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2009. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Riduwan. 2012.Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Bandung: Alfabeta

Rivai, Veithzal Zainal Darmansyah Muliaman Hadad, Ramly Mansyur. (2014). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Edisi Keempat. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.

Robbins, Stephen P.,Judge,Timothy A.(2015).Perilaku organisasi. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.

Sedarmayanti. 2014. Manajemen sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: PT Refika Aditama.

Sedarmayanti.2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV MandarMaju.

Silalahi, Ulber. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung; PT. Refika Aditama.

Sugiyono, 2013, Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)

Sunyoto. (2015). Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. Manajemen Publik. Jakarta: PT Grasind.

Widjaja, 2013. 2008. Otonomo Desa: Merupakan otonomi Yang Asli Bulat dan Utuh. Jakarta: Rajawali Pers.

Sumber lain

• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

• Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa

• Keputusan Menpan No. 81 tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

• Keputusan Menpan No. 63 tahun 2003 Tentang Pedoman penyelenggaraan Pelayanan publik