

## **KEMAMPUAN KERJA APARAT PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA PADAELO KECAMATAN KAJUARA KABUPATEN BONE**

Oleh

**Erwin Syukri<sup>1</sup>, Sofyang<sup>2</sup>, Madalle Agil<sup>3</sup>, Mukrimah<sup>4</sup>**

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Sinjai

Email :

[erwin.syukri@yahoo.co.id](mailto:erwin.syukri@yahoo.co.id)

[sofyangprof@gmail.com](mailto:sofyangprof@gmail.com)

[madalleagil@yahoo.co.id](mailto:madalleagil@yahoo.co.id)

[mukrimahidris07@gmail.com](mailto:mukrimahidris07@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Kemampuan Kerja Aparat Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Padaelo Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Metode penelitian yang di gunakan adalah metode penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif, adapun teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini mengacu pada teori Hersey and Blanchard (2006). ada tiga indikator untuk mengukur Kemampuan Kerja Aparat pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Padaelo Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Yaitu Kemampuan Tehnik (*Tehnical Skill*), Hubungan Antar Manusia (*Human Skill*), Kemampuan membuat Konsepsi (*Conceptual Skill*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja yang dimiliki oleh Aparat pemerintah Desa secara umum dapat dikatakan baik, namun masih ada beberapa indikator yang tidak diimplementasikan dengan baik.yaitu terdapat Hambatan Pada kemampuan atau keterampilan yang dimiliki belum memadai masih membutuhkan orang lain dalam penyelesaian tugas, responsivitas aparat dalam memahami masyarakat masih kurang serta sumber daya manusia (SDM) sangat perlu dikembangkan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran agar aparat pemerintah Desa lebih menumbuhkan kesadaran dan kepekaan dalam memahami jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Aparat pemerintah Desa terus mengasah keterampilan dalam merumuskan ide-ide inovasi dalam pelayanan, agar tercipta penyelenggaraan pelayanan yang baik dan memberi kepuasan terhadap masyarakat.

Kata Kunci : Kemampuan Kerja; Pelayanan; Pemerintah Desa

### **Abstract**

*The purpose of this study was to find out how the work Ability of Village Government Officials in public Services in Padaelo Village, Kajuara District, Bone Regency. The research method used is descriptive research method with a qualitative approach, while the data collection techniques are Observation, Interview and Documentation. Informants consisted of the village head of Padaelo, head of service and welfare section, head of BPD, head of hamlet, community and community leaders. The data analysis technique used is data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study refer to the theory of Hersey and Blanchard (2006). There are three indicators to measure the work ability of village government officials in public services in Padaelo Village, Kajuara District, Bone Regency. Namely Technical Ability ( technical skill), Human Relationship ( Human Skill), The ability to make Conceptions ( Conceptual skill). The results of this study indicate that the work ability of the village government apparatus in general can be said to be good, but three are still some indicators that are not implemented properly. The apparatus in understanding the community is still lacking and human resources really need to be developed. Based on the results of this study, the authors suggest that village government officials should foster more awareness and sensitivity in understanding the types of services needed by the community. Village government officials continue to hone skills in formulating innovative ideas in services, in order to create good services delivery and provide satisfaction with society.*

*Keywords : Workability; Service; Village Government*

## **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan sebuah tugas utama Aparat pemerintah desa yang di jelaskan dalam Undang-undang 1945 yang terdapat di alinea ke 4 yakni kemampuan birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharuskan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tanggung jawab aparat pemerintah desa. Peran aparat pemerintah sangatlah penting karna hal tersebut yang akan menentukan sejauh mana kemampuan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan begitu dapat menentukan sejauh mana pemerintah telah menjalankan tugasnya dengan baik (Dian, Syahrudin; Mursak, Mursak; Kiki, Rasmala Sani & Juang, 2023).

Sesuai dengan peraturan Bupati Kabupaten Bone Nomor 21 Tahun 2015 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 11 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administratif disiapkan oleh pelayanan publik, pada pasal 3 Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Dan tepat pada pasal 4 sangat jelas disebutkan tujuan dari pada Undang-undang terkait pelayanan publik : Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

- a. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas- asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- b. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan perundang-undangan; dan
- c. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut menjelaskan dengan sebenar-benarnya bahwa tujuan serta maksud dari pelayanan publik di jelaskan tentang hak, memberikan pelayanan yang baik, terwujudnya kepastian hukum bagi masyarakat. Adapun Jenis Pelayanan terbagi atas tiga bagian antara lain:

- a. Pelayanan Administrasi

Bentuk penyediaan dokumen pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, misal dalam hal pelayanan pengantar kartu tanda penduduk, pengantar kartu keluarga, Pengantar akta kelahiran, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu.

- b. Pelayanan Barang

Bentuk pelayanan yang menghasilkan segala bentuk layanan barang yang menjadi kebutuhan publik meliputi jaringan telepon, penyediaan air bersih dan penyediaan tenaga listrik.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa untuk kebutuhan publik. Misal, pendidikan, kesehatan dan penyediaan sarana transportasi dan lain-lain.

Berdasarkan Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Kepada Masyarakat yakni pelayanan administratif, pelayanan barang dan jasa. Dari jenis pelayanan tersebut kemampuan kerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik termasuk kedalam kategori pelayanan dibidang administratif.

Sebagai salah satu intitusi garda terdepan dalam melayani masyarakat pemerintah Desa diharapkan memiliki Aparat yang memiliki kemampuan kerja yang baik dalam pelayanan. Masyarakat sebagai objek pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh dari pemerintah desa. Baik atau buruk akan pelayanan yang diberikan tergantung dari kuantitas dan kualitasnya (Rasmala, K., & Mursak, 2014).

Akan tetapi, untuk memberikan pelayanan yang terbaik tidaklah mudah, ada banyak hal yang perlu diperhatikan dan diimplementasikan dengan baik, dalam penyelenggaraan pelayanan sangat perlu adanya dukungan yang mendorong pencapaian tersebut salah satunya kemampuan kerja organisasi yang berperan sebagai penyelenggara dalam pelayanan (Jusniaty, Jusniaty & Mursak, 2014)

Menggabungkan dengan kondisi sekarang, berdasarkan hasil pengamatan awal di Desa Padaelo Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone menunjukkan bahwa aparat pemerintah Desa mampu menjalankan tugasnya Namun hasilnya masih kecil dalam arti lain masih terdapat kelemahan salah satunya terkait dari kurangnya kemampuan yang dimiliki sehingga nantinya akan berdampak pada kurang efektif dan efisiennya pelayanan yang diperoleh masyarakat. kepekaan terhadap pelayanan

yang dibutuhkan pun dirasakan masyarakat masih kurang (Mursak, 2019). Termasuk waktu jam pelayanan masih ada beberapa dari aparat Desa yang membuat masyarakat menunggu untuk dilayani dikarenakan tidak datang tepat waktu dan pulang bukan pada waktu yang telah ditentukan yang mana tertera dalam Peraturan Bupati Bone Nomor 16 tahun 2021 tentang Pedoman standar Pelayanan dilingkup Pemerintahan Kabupaten Bone Bahwa pelayanan tetap mengacu pada jangka waktu pelayanan yang telah ditentukan.

Seseorang yang mempunyai kemampuan yang baik maka ia mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan yang telah ditentukan. Begitupun sebaliknya seseorang yang memiliki kemampuan kurang baik maka ia juga kurang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik (Rasmala, K., & Mursak, 2014). Hal tersebut tentunya sangat berpengaruh kepada ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang ilmiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Metode kualitatif digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, penyelesaian masalah akan lebih muda apabila berhadapan dengan kenyataan yang ganda. Kedua, metode ini menggunakan secara langsung hakikat hubungan antar peneliti dan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri terhadap pola-pola yang dihadapi.

Adapun lokasi yang menjadi objek penelitian ini adalah di Desa Padaelo Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, dengan teknik pengumpulan data yakni Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Adapun Informan dalam penelitian ini adalah Aparat Pemerintah Desa dan masyarakat Desa Padaelo dengan teknik analisis data yakni pengumpulan Data, Reduksi data, penyajian data dan Penarikan Kesimpulan.

### **3. PEMBAHASAN**

Dari hasil analisis data penelitian dengan menggunakan indikator dalam mengukur kemampuan kerja yakni kemampuan teknik, Hubungan antar manusia dan Kemampuan Membuat konsepsi. Terkait dengan kemampuan teknik bagi aparat desa padaelo, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat pemerintah Desa belum mampu menerapkan pengetahuan yang mereka miliki dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang dibuktikan dengan masih banyaknya yang belum mampu mengoperasikan komputer dengan baik, olehnya itu pemerintah desa menindaklanjuti dengan melakukan pelatihan secara formal namun tidak merata untuk semua aparat Desa.

Terkait dengan indikator Hubungan antar Manusia, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan Aparat pemerintah desa dalam memahami kebutuhan masyarakat bisa dikatakan belum berjalan baik, aparat pemerintah desa belum sepenuhnya memahami standar operasional prosedur pelayanan terkadang masih berbelit-belit dalam menjelaskan persyaratan dalam pengurusan berkas.

Dalam hal kemampuan membuat konsepsi, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat pemerintah desa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat masih minim inovasi disebabkan mereka hanya melakukan pelayanan yang sesuai dengan yang tertuang pada Standar Operasional Prosedur (SOP), misalnya saja pada saat musim pertanian, masyarakat kadang kala akan mengurus hal hal pada saat bukan di waktu jam pelayanan akhirnya mereka ke rumah aparat untuk meminta petunjuk, namun karena kurang inovasi dari aparat akhirnya pelayanan akan menjadi terhambat dikarenakan bekerja hanya berdasarkan SOP

dan tidak menganalisis sesuai dengan situasi dan kondisi yang terjadi pada masyarakatnya.

#### **4. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparat Desa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan tiga indikator yakni Kemampuan Teknik, Hubungan antar manusia dan Kemampuan Konsepsi masih kurang terutama dalam hal kemampuan teknik masih banyaknya aparat yang belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal karena salah satu indikator pelayanan dalam hal pengoperasian komputer masih minim walaupun telah dilakukan pelatihan namun tidak merata. Terkait dengan indikator hubungan antar manusia, aparat masih kurang dalam memahami kondisi masyarakat yang akan dilayani akhirnya berdampak kepada pelayanan dan hasil yang kurang maksimal, sedangkan dalam hal kemampuan Konsepsi masih kurang inovasi yang dilakukan oleh aparat Desa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afifuddin. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Pustaka Setia
- Amtai, Alaslan (2016). Kemampuan Pemerintahan Desa dan pelaksanaan tugas Administrasi pemerintahan. *Jurnal Otonomi- STIA TRINITAS*. Vol. 9. No. 17 Februari 2016.
- Dian, Syahrudin; Mursak, Mursak; Kiki, Rasmala Sani & Juang, G. M. (2023). KAPASITAS PEMERINTAHAN DALAM TATA KELOLA ADMINISTRASI PEMBANGUNAN DI KELURAHAN WONOKERTO. *Jurnal Al Qisthi*, 15–27.
- Imel, Agnu. (2019). Kemampuan Kerja Aparatur Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. Tesis, dipublikasikan oleh <http://repository.radenintan.ac.id/>

- Jusniaty, Jusniaty & Mursak, M. (2014). STRATEGI DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA DALAM MENINGKATKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA DI KABUPATEN SINJA. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 95–105.
- Mursak, M. T. (2019). Penguatan Nilai-Nilai Kearifan Lokal Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Di Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 10(02), 138–145.
- Peraturan Bupati kabupaten Bone Nomor 21 Tahun 2015 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah kabupaten Bone Nomor 11 Tahun 2014 Tentang pelayanan Publik.
- Rasmala, K., & Mursak, M. (2014). Penguatan Kapasitas Pemerintah Desa dalam Pengelolaan Pemerintahan Desa di Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, Vol 9. No., 101–114.
- Susiswo, Agus et.al. (2016). Kemampuan aparat Pemerintah Dalam pelayanan public di Desa nglaris Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo. *Jurnal* Vol. 2 No 8 November 2016.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.