

Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Jatinom Kabupaten Blitar

(The Effectiveness of Village Apparatus Performance in Public Services in Jatinom Village Blitar District)

Tita Veby Wulansari ^{1*}, Ananda Sri Wilujeng ², Nurul Muayyadah ³, Hayat ⁴

¹ Universitas Islam Malang, Malang, Indonesia

¹ metbonsai@gmail.com

* corresponding author : Tita Veby Wulansari

ARTICLE INFO

Article history

Received June 25, 2024

Revised July 05, 2024

Accepted July 08, 2024

Keywords:

Performance effectiveness;

Public service;

Village officials;

Kata Kunci:

Aparatur Desa;

Efektivitas Kinerja;

Pelayanan Publik



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

Copyright (c) 2024

Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

ABSTRACT

This study examines how effectiveness village officials in Jatinom Village, Blitar Regency, perform in terms of providing publik services to the local populace. Village authorities in Jatinom Village, Blitar Regency, who offer publik services to the community, are the research subjects for this qualitative descriptive study design. This study uses case study and a qualitative methodology to investigate the variables influencing their performance. Comprehensive interviews, observation, and document analysis were used to gather data. The study's findings point to a number of crucial components that affect efficacy, such as abilities, drive, support, and district government rules. The results demonstrate how inadequate human resources and a dearth of support networks might impair their ability to deliver high-quality services to the community. The research's results highlight how crucial it is to enhance human resource management and create more encouraging policies in order to raise village officials' performance. As a result, this research aids in the creation of more sensible policies that enhance village-level publik services. It is hoped that improved efforts can be undertaken to guarantee better and more sustainable services to village communities with a greater awareness of the opportunities and problems faced by village officials. This study gives stakeholders the foundation they need to take the necessary steps to enhance the performance of the village equipment and, eventually, the local community's standard of living.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang efektivitas kinerja perangkat desa di Desa Jatinom Kabupaten Blitar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat setempat. Perangkat desa di Desa Jatinom Kabupaten Blitar yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat menjadi subjek penelitian dengan desain penelitian deskriptif kualitatif ini. Penelitian ini menggunakan studi kasus dan metodologi kualitatif untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja mereka. Wawancara komprehensif, observasi, dan analisis dokumen digunakan untuk mengumpulkan data. Temuan penelitian ini menunjukkan sejumlah komponen penting yang mempengaruhi efektivitas kerja seperti kemampuan, dorongan, dukungan, dan peraturan pemerintah daerah. Hasilnya menunjukkan betapa tidak memadainya sumber daya manusia dan kurangnya jaringan dukungan dapat menghambat kemampuan mereka dalam memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Hasil penelitian ini menyoroti betapa pentingnya meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dan menciptakan kebijakan yang lebih menggembirakan guna meningkatkan kinerja aparat desa. Hasilnya, penelitian ini membantu terciptanya kebijakan yang lebih masuk akal untuk meningkatkan pelayanan publik di tingkat desa. Upaya-upaya yang lebih baik diharapkan dapat dilakukan untuk menjamin pelayanan yang lebih baik dan berkelanjutan kepada masyarakat desa dengan kesadaran yang lebih besar terhadap peluang dan permasalahan yang dihadapi oleh aparat desa. Studi ini memberikan landasan yang dibutuhkan para pemangku kepentingan untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja aparat desa yang pada akhirnya akan meningkatkan standar hidup masyarakat setempat.

PENDAHULUAN

Terpeliharanya kesejahteraan masyarakat kini sangat bergantung pada pelayanan publik di era dinamika sosial dan tuntutan kemajuan yang terus berubah. Aparat desa memainkan peran penting dalam

menyediakan layanan berkualitas tinggi yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat setempat. Selayaknya Kabupaten Blitar mempunyai kendala yang sulit diatasi untuk menjamin efisiensi kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu pilar utama dalam peningkatan kesejahteraan dan mutu hidup masyarakat dalam rangka pengembangan masyarakat adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pemerintahan desa memainkan peran penting dalam menawarkan berbagai layanan kepada masyarakat Indonesia. Penerapan tata kelola desa yang unggul akan memberikan dampak yang signifikan terhadap keberlanjutan desa, terutama saat kebijakan anggaran dan pemberian layanan pemerintah desa telah diperjelas dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa (Gusmita, 2023)

Pemerintahan desa dapat dikatakan sebagai suatu organisasi pemerintahan yang mempunyai fungsi merumuskan kebijakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas satuan kerja perangkat desa sehingga keberadaannya mempunyai peranan yang cukup penting dalam penyelenggaraan pemerintahan di suatu desa. Pemerintahan desa merupakan salah satu subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik sangat diperlukan unsur-unsur mendasar termasuk unsur profesionalisme dari para pelaku dan penyelenggara pemerintahan.

Karena kualitas pelayanan publik penting bagi banyak orang dan mempunyai dampak langsung terhadap semua lapisan masyarakat, maka masyarakat dapat secara langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima. Jika kinerja pelayanan publik ditingkatkan secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel, maka masyarakat akan memandang pemerintah lebih baik (Sutopo, 2014). Dalam pengelolaan pemerintahan, pemerintah—juga disebut birokrasi—adalah entitas yang bertugas memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan, pembangunan, dan pemberdayaan (Amril & Husna, 2023)

Pemerintah perlu meningkatkan profesionalisme pegawai negeri guna mencapai pemerintahan yang efektif. Oleh karena itu, agar dapat memenuhi seluruh kewajibannya, organisasi sektor publik harus memperhatikannya dan melakukan perbaikan. Profesionalisme pegawai menurut (Oroh et al., 2017) sebagian besar didasarkan pada keterampilan karyawan yang ditunjukkan dalam perilaku sehari-hari. Selain mencerminkan potensi aparatur dari segi kemampuan dan perilaku, profesionalisme juga mencerminkan kemampuan, keterampilan, dan keahlian aparatur, yang dapat berfungsi secara efektif apabila didukung oleh kesesuaian tingkat pengetahuan berdasarkan latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang diembannya. bertanggung jawab (Tumangkeng, 2015). Hal ini mencakup kreativitas, inovasi, dan daya tanggap aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kemampuan dan ketrampilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidang tugas dan jenjang tertentu menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat profesionalismenya (Junaidi, 2013)

Tentu saja desa mempunyai interaksi yang lebih erat dengan masyarakat karena merupakan salah satu komponen Pemerintah Daerah Kabupaten yang selalu berkomunikasi dengan masyarakat. Selain itu, desa mempunyai kewenangan untuk mengontrol dan mengawasi kepentingan kolektif yang dilandasi oleh demokrasi, keberagaman, dan pemberdayaan masyarakat (Mahardika & Suseno, 2018). Tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2016 yang menguraikan pokok-pokok tanggung jawab dan kewajiban sekretaris desa, serta Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 49 tentang perangkat desa. Dalam rangka menyelenggarakan tata kelola desa yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Desa yang tertuang dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2017, maka Desa diharapkan mampu meningkatkan pelayanan publik dan keterlibatan masyarakat. Desa dianggap mempunyai kewenangan untuk mengelola keberlangsungan desa dengan segala potensi dan keanekaragamannya apabila sudah ada kejelasan mengenai status desa dan peraturan administrasi desa. (Sabrina et al., 2020)

Kesulitan serupa juga dialami Kabupaten Blitar, salah satu wilayah di Jawa Timur, dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik di tingkat desa. Penelitian ini fokus pada Desa Jatinom yang terletak di Kabupaten Blitar. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai seberapa baik aparat desa dalam melayani masyarakat Desa Jatinom Kabupaten Blitar dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Sebagai salah satu komponen penting di Kabupaten Blitar, Desa Jatinom secara aktif berupaya meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat setempat. Namun pada kenyataannya, sejumlah hambatan masih menghalangi aparat desa dalam menjalankan tugasnya secara efektif. Sarana dan

prasarana yang tidak memadai, kesalahpahaman mengenai peran dan tanggung jawab, variabel organisasi dan budaya, serta permasalahan lainnya dapat berdampak pada kinerja. (Sabrina et al., 2020)

Data yang mencakup jumlah masyarakat yang memberikan pelayanan publik pada bulan Januari hingga November berjumlah 769 orang atau rata-rata 70 orang setiap bulannya. Jika dibandingkan dengan jumlah pegawai di Kantor Desa Jatinom yang hanya dua orang yang bekerja di bagian pelayanan publik, maka diketahui bahwa pelayanan publik di Desa Jatinom, Kabupaten Blitar, belum berjalan maksimal. Terlihat dari banyaknya pelayanan yang terselesaikan, profesionalisme perangkat desa Jatinom masih kurang memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan pelayanan publik, perangkat desa Jatinom masih memiliki kekurangan dalam menjalankan pemerintahan desa khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ditemukan bahwa administrasi staf dan kepala desa seringkali tidak hadir pada saat itu. pada jam kerja sehingga pelayanan kepada masyarakat seperti pembuatan akta kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran dan lain sebagainya menjadi tidak efektif dan tidak maksimal sehingga menyulitkan masyarakat dalam mengurus kepentingannya. Terkait pelayanan yang ada saat ini, sering terjadi kesalahan pada jam kerja dan lamanya waktu pengurusan surat, dokumen, atau urusan kemasyarakatan lainnya. Tugas-tugas tersebut bisa saja selesai dengan cepat namun menjadi lambat karena aparat desa terus lalai dan karena sumber daya manusianya. Salah satu penyebab Desa Jatinom, Kabupaten Blitar, menerima pelayanan publik di bawah standar adalah karena defisit tersebut. (Aris et al., 2021)

Topik penelitian yang muncul adalah seberapa baik kinerja pemerintah desa dalam memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik dan faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilannya. Meskipun berbagai inisiatif telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masyarakat, hambatan-hambatan masih perlu dihilangkan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa baik kinerja perangkat desa di Desa Jatinom Kabupaten Blitar dalam hal pelayanan publik. Berdasarkan hipotesis penelitian yang diajukan, terdapat korelasi positif antara efisiensi aparat desa dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat dengan berbagai elemen organisasi dan budaya, termasuk sarana dan prasarana yang memadai, pemahaman yang jelas tentang peran dan tanggung jawab, dan lain-lain.

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja aparat desa dan rekomendasi terkait untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat daerah. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian mendalam untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi seberapa baik pemerintah desa dalam melayani masyarakat. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai peluang dan kesulitan yang dihadapi pemerintah desa dalam meningkatkan standar pelayanan publik di daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparat desa serta gagasan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat daerah. Oleh karena itu, penting untuk melakukan investigasi menyeluruh untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi seberapa baik pemerintah desa memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tantangan dan peluang yang dihadapi pemerintah desa dalam meningkatkan standar pelayanan publik di daerahnya. (Tumangkeng, 2015)

Karena penelitian ini bersifat kualitatif, maka analisis deskriptif yang mereduksi hasil pengumpulan data—merupakan teknik analisis data yang relevan. Dalam penelitian kualitatif, “reduksi” mengacu pada proses menyaring informasi, mengidentifikasi poin-poin penting, dan memusatkan perhatian pada hal yang paling penting (Sugiyono, 2014). Hal ini memungkinkan untuk memberikan gambaran rinci tentang teknik analisis data yang digunakan: pertama, data dikumpulkan, kemudian digabungkan, dan terakhir, diuraikan dalam bentuk deskripsi kalimat dengan menawarkan interpretasi berdasarkan temuan. wawancara langsung yang dilakukan peneliti dengan sampel dari objek penelitian atau informan saat ini.

Kantor Desa Jatinom Kabupaten Blitar menjadi lokasi penelitian. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui seberapa baik perangkat desa dalam menjalankan tugas pelayanan publiknya terhadap

masyarakat desa dengan melakukan penelitian di wilayah tersebut. Studi kasus Kantor Desa Jatinom Kabupaten Blitar, khususnya yang berkaitan dengan pengabdian kepada masyarakat. Sekretaris Desa Jatinom, Perangkat Pelayanan Publik Desa Jatinom, dan Masyarakat Desa Jatinom menjadi subyek dan sumber informasi. Teknik pengumpulan data meliputi dokumentasi, wawancara, dan observasi. Menurut (Matthew B. Miles, 2014) teknik analisis data terdiri dari 4 alur meliputi pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data, dan penyusunan kesimpulan. Dengan menggunakan pedoman wawancara, instrumen penelitiannya berupa penelitian lapangan melalui observasi dan wawancara informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Landasan utama dilakukannya penelitian terhadap efektivitas kinerja adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mengamanatkan bahwa seluruh administrasi publik mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik. penerima layanan yang dikaitkan dengan kinerja perangkat desa. Aparatur Desa pada Pelayanan Publik Desa Jatinom Kabupaten Blitar. Efektivitas kinerja aparatur desa ditinjau dari kesederhanaan, kepastian, keterbukaan, keadilan, dan ketepatan waktu menjadi pokok bahasan penelitian ini. (Armelia & Wahyuni, 2020)

1. Kesederhanaan dalam pelayanan publik

Karena kesederhanaannya, pemohon layanan dapat dengan mudah menyelesaikan langkah-langkah yang diperlukan dalam prosesnya. Dalam hal ini, kesederhanaan berarti meminimalkan kemungkinan interaksi langsung antara penegak hukum dan masyarakat umum untuk memfasilitasi pengelolaan dan pemberian layanan. Di Desa Jatinom, siapa pun yang ingin membuat surat administrasi harus melalui beberapa tahapan, antara lain orang tua RT, Kepala Dusun, Sekretaris Desa, dan terakhir Kepala Desa.

Selain itu, Anda juga bisa langsung menemui sekretaris desa yang akan menangani pembuatan surat tersebut dan meminta kepala desa untuk menandatangani. Pelayanan publik Desa Jatinom sedikit berbeda karena Pemerintah KAUR dapat membantu menyiapkan surat-surat yang dibutuhkan desa. Prosedurnya sama; Yang diperlukan hanyalah masyarakat menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan dengan menghubungi Pemerintah KAUR. Saat ini masyarakat desa merasa semuanya berjalan baik dan tidak ada kendala. Karena itu, mayoritas dari mereka melewati ketua RT/dusun dan langsung menuju ke kecamatan.

2. Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik

Kejelasan dan kepastian pelayanan publik adalah urutan atau alur penanganan pelayanan, serta nama loket dan petugas pada setiap hal perlu diumumkan secara terbuka dan jelas. Dalam melayani masyarakat, perangkat desa hendaknya memberikan pelayanan yang maksimal, mulai dari tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, pejabat yang berwenang memberikan pelayanan, tarif pelayanan dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Prosedur pelayanan atau yang disebut dengan alur prosedur pelayanan di Desa Jatinom bisa dikatakan mudah, karena masyarakat hanya perlu mendatangi sekretaris desa. Penulisan akan segera selesai setelah sekretaris desa dikunjungi dan semua persyaratan telah dipenuhi. Dari segi waktu penyelesaian, jika pengurusannya menyangkut pengurusan surat standar, seperti SKTM, surat keterangan usaha, dan lain-lain, bisa selesai dalam sehari atau dibiarkan tidak selesai. Namun jika masyarakat ingin membuat KTP, bisa selesai dalam waktu seminggu asalkan blankonya tersedia dan sekretaris desa tidak sibuk.

3. Keamanan dalam pelayanan publik

Penting juga dalam pelayanan publik untuk mempertimbangkan kenyamanan mereka yang berkebutuhan. Penyelenggaraan pemberian pelayanan harus membuahkan hasil yang berkualitas, seperti penulisan surat yang cermat. Aparat desa juga perlu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, seperti perlindungan dan pembinaan masyarakat serta lokasi pelayanan yang terpelihara dengan baik. Temuan peneliti menunjukkan bahwa aparat desa telah melakukan tugasnya dengan baik dalam melayani masyarakat dan menjaga wilayah pelayanan. Selain itu, salah satu informan yang membutuhkan layanan publik menyatakan bahwa perangkat desa secara akurat mengisi identitas masyarakat ketika mereka mengirim surat mengenai layanan yang diberikan. Sebaliknya,

ada pula yang menyatakan bahwa meskipun ada kesalahan dalam teks, kesalahan tersebut dapat diperbaiki dan tidak berakibat fatal. Mengingat hal ini akan mempengaruhi kepentingan pelayanan dan menjamin kelancaran pemenuhannya bagi masyarakat, maka indikator kepentingan ini menjadi penting.

4. Keterbukaan dalam pelayanan publik

Keterbukaan merupakan proses pelayanan yang diminta atau tidak, perlu dibagikan secara terbuka agar masyarakat mengetahui dan memahaminya. Transparansi yang dimaksud di sini adalah pengungkapan rincian proses pelayanan, antara lain diagram alur mekanisme pelayanan, daftar kebutuhan, daftar tarif, jadwal, dan petugas. Temuan peneliti menunjukkan bahwa masyarakat mendapat informasi tentang kinerja perangkat desa dalam metrik keterbukaan terkait informasi pengadaan atau waktu penyelesaian formulir KTP. Tarif pelayanan setiap surat kemudian menjadi titik indikator keterbukaan. Selain itu, karena sekretaris desa telah menulis surat yang menjelaskan kebutuhan masyarakat, salah satu informan yang membutuhkan layanan dari kantor desa mengaku bahwa mereka memberikan uang dengan tujuan untuk mengganti biaya administrasi atau sekedar membayar gaji. Di sisi lain, sebagian orang berpendapat bahwa tidak pantas membayar tenaga kerja padahal layanan tersebut seharusnya diberikan secara gratis. Kejadian seperti ini membuat informan yang ditanyai oleh peneliti percaya bahwa ada dampak negatifnya jika mereka tidak membayar aparat desa, meskipun semua dokumentasinya gratis.

5. Keadilan dalam pelayanan publik

Keadilan adalah serangkaian layanan yang harus diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat secara setara dan adil, dengan tujuan untuk mencakup sebanyak mungkin hal. Pelayanan harus diberikan secara merata kepada kelompok masyarakat dari semua kelas sosial ekonomi. Biaya dan bea yang adil juga harus dibebankan pada masyarakat. Saat menyediakan layanan untuk komunitas dan membuat dokumentasi, Anda harus mengikuti aturan. Misalnya ingin mengatasi suatu kebutuhan di kecamatan, harus menggunakan nomor urut registrasi. Informan menyatakan bahwa aparat desa telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam melayani masyarakat selama mengabdikan di Desa Tanggulangin. Misalnya saja, aparat desa membuat dokumen yang diperlukan sebagai jawaban atas permintaan masyarakat yang datang lebih dulu, dan jika masyarakat membayar gaji kepada aparat desa, maka sekretaris desalah yang menerima uang tersebut, bukan menerimanya sendiri. Setelah ditulis, manfaatkan untuk kegiatan desa seperti Jumat Bersih.

6. Ketepatan waktu dalam pelayanan publik

Pemberian pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan disebut dengan ketepatan waktu. Ketepatan waktu bukanlah masalah utama dalam pembuatan dokumen karena aparat desa melayani masyarakat dalam jangka waktu yang ditentukan, sehingga warga tidak perlu lagi menunggu. Namun tampaknya proses pembuatan KTP memakan waktu lebih lama dan tidak dapat ditentukan apabila formulir di pusat dibiarkan kosong. Mengkaji hasil penelitian tentang profesionalisme perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Studi kasus dilakukan di Kantor Desa Jatinom Kabupaten Blitar.

Penulis menggunakan empat (empat) indikator profesionalisme menurut Sedarmayanti dalam (Oroh et al., 2017) untuk melihat profesionalisme perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik pemerintah desa pada Studi Kasus di Kantor Desa Jatinom Kabupaten Blitar. Indikator-indikator tersebut adalah: Kompetensi (keterampilan dan pengetahuan), Efektivitas (kuantitas dan kualitas), Efisiensi (waktu), dan Tanggung Jawab.

1. Kompetensi

Kapasitas untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan pengetahuan dan keterampilan serta didukung oleh sikap kerja yang diperlukan untuk pekerjaan tersebut dikenal dengan istilah kompetensi. Kemahiran aparat desa Jatinom menunjukkan bahwa kemampuan atau keahlian yang khas dalam berkarir di sektor pelayanan publik sangatlah penting, begitu pula dengan kinerja efektif di sektor publik. Terdapat beberapa ukuran untuk mengukur kompetensi aparat desa dalam

memberikan pelayanan publik, termasuk profesionalisme mereka, termasuk keterampilan dan keahlian mereka.

a. Keterampilan

Aparatur Desa Jatinom mempunyai keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya sebagai pegawai negeri dan terampil dalam memberikan pelayanan publik untuk mencapai tujuan organisasi. Namun, agar dapat menjalankan tugasnya secara efektif, mereka harus terus meningkatkan kemampuan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat. Pengurus desa harus benar-benar mempunyai talenta-talenta yang baik agar dapat melayani dan memenuhi permintaan masyarakat. Agar pemerintah desa Jatinom dapat berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat dan memberikan panduan mengenai layanan publik melalui penjangkauan, mereka harus memiliki kapasitas untuk berbicara dengan jelas di depan masyarakat dan menjelaskan permasalahan dengan jelas.

b. Pengetahuan

Aparat Desa Jatinom bekerja keras untuk meningkatkan ilmunya agar dapat memberikan pelayanan publik. Salah satu cara untuk membantu aparat desa Jatinom agar lebih berpengetahuan adalah dengan memberikan pelatihan atau seminar mengenai pelayanan publik yang berdampak langsung kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan jabatannya dalam organisasi, perangkat desa Jatinom pada organisasi pemerintah harus memiliki keahlian yang diperlukan. Dalam hal ini, masyarakat telah merasakan manfaat dari pemberian dan penerapan pengetahuan secara efektif melalui seminar dan pelatihan pelayanan publik kepada perangkat desa Jatinom. Ilmu yang diperoleh dari peristiwa ini juga telah diterapkan secara efektif. Aparat desa Jatinom secara konsisten memberikan jawaban menyeluruh atas pertanyaan yang diajukan, dan hal ini menunjukkan hal tersebut yang sering ditanyakan oleh mereka yang masih belum paham tentang layanan online.

2. Efektivitas

Kapasitas aparatur desa Jatinom dalam mencapai tujuan mempengaruhi efektivitas kerja mereka. Kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya bergantung pada jumlah dan kualitas aparat desa Jatinom, sehingga setiap pejabat dapat melaksanakan tugasnya dengan kemampuan terbaiknya. Tercapainya tujuan-tujuan spesifik dan terukur inilah yang menentukan seberapa baik kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan agar dalam rangka pemerintahan desa, kepala desa dan seluruh perangkat lainnya mampu melaksanakan fungsi pemerintahan desa secara efisien guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat desa. Variabel yang menentukan kompetensi dalam menilai efektivitas Aparatur Desa Jatinom ada dua, yaitu jumlah dan kualitas pekerjaan yang dilakukan.

a. Kuantitas Kerja

Kuantitas pekerjaan merupakan faktor yang dapat digunakan untuk menggambarkan seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh perangkat Desa Jatinom dalam kurun waktu tertentu. Dilihat dari kemampuannya dalam menjalankan tugasnya, pemerintah desa Jatinom benar-benar mengutamakan kebutuhan dan kepentingan masyarakat dan dihormati oleh pejabat lain atas komitmennya yang teguh dalam mencapai tujuan bersama. Pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat hanya separuhnya yang dilakukan oleh perangkat Desa Jatinom dalam satu hari karena adanya pekerjaan yang belum terselesaikan sehingga membuat mereka tidak dapat menyelesaikan pelayanan publik dalam sehari.

b. Kualitas Kerja

Aparat desa yang melayani masyarakat terutama instansi pemerintah di desa yang menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat diperlukan untuk memberikan layanan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan. Tingkat pendidikan dan pengalaman kerja yang dimiliki oleh pemerintah desa Jatinom, serta fasilitas dan infrastruktur yang disediakan oleh Kantor Desa Jatinom, semuanya mencerminkan kualitas mereka. Durasi kerja dan tingkat pendidikan aparat desa merupakan elemen tambahan yang berkontribusi terhadap profesionalisme dan kualitas

layanan mereka. Ada perbedaan dalam cara pelayanan kepada masyarakat, terlihat dari kesenjangan pengalaman kerja selama dua tahun. Aparat desa yang lebih berpengalaman tampaknya lebih baik dalam mengelola karakteristik penyedia layanan di desa Jatinom.

3. Efisiensi

Efisiensi adalah ketepatan cara dalam melaksanakan sesuatu tanpa membuang waktu, tenaga, dan biaya (Mulyadi, 2007). Manfaatkan waktu seefisien mungkin untuk mencapai hasil terbaik dan jangan mengeluarkan uang terlalu banyak untuk pelayanan masyarakat. Bagi mereka yang menawarkan layanan, memanfaatkan waktu mereka sebaik-baiknya sangatlah penting. Efektifnya penggunaan waktu dalam memfasilitasi kemampuan masyarakat dalam memberikan pelayanan berkorelasi dengan profesionalisme perangkat desa dalam melayani masyarakat.

a. Waktu

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dikenal dengan istilah ketepatan waktu dalam pelayanan publik. Pemberian layanan di kantor desa harus efisien waktu agar dapat memberikan layanan terbaik kepada pelanggan; jika tidak, mereka tidak akan merasa menerimanya dan sering kali akan menunggu lama. Penyelesaian tanggung jawab yang tepat waktu oleh aparat desa Jatinom menunjukkan efektivitas penggunaan waktu mereka dalam melayani masyarakat. Tanda tangan kepala desa pada berkas yang sudah lengkap masih menunggu sehingga ketepatan waktu perangkat desa Jatinom di kantor masih di bawah standar. Akibatnya, mereka tidak melaksanakan tugasnya tepat waktu. Namun jika ada warga yang akan melakukan pelayanan, aparat Desa Jatinom sering bertemu di luar kantor sehingga tidak berada di kantor.

4. Bertanggung Jawab

Dibutuhkan aparat desa yang benar-benar mampu bekerja sama dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat. Otoritas desa, yang juga diberi tanggung jawab administratif, memainkan peran penting dalam masyarakat. Sebuah organisasi pemerintah mempunyai kewajiban moral untuk membantu mereka yang membutuhkan dengan menawarkan layanan publik. Mengingat pentingnya peran perangkat desa, maka seberapa baik mereka menjalankan tugasnya sebagai pegawai negeri secara tidak langsung menentukan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Penyediaan Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jatinom terbukti melampaui kapasitas aparat desa untuk bertanggung jawab. Karena seringnya mereka berada di luar pada jam kerja, maka perangkat Desa Jatinom dinilai masih belum bisa sepenuhnya mematuhi SPM yang berlaku dalam hal kehadiran di kantor desa. (Sabrina et al., 2020)

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat dikatakan bahwa ada beberapa variabel penting yang berdampak terhadap seberapa baik kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik kepada warga Desa Jatinom Kabupaten Blitar. Pertama, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan adalah kemampuan individu dalam melakukan tugasnya. Kemampuan ini mencakup keterampilan interpersonal, teknis, dan komunikasi yang diperlukan untuk terlibat dengan masyarakat. Selain itu, efektivitas kinerja perangkat desa juga sangat dipengaruhi oleh motivasi dan gairah kerja. Mereka akan lebih terdorong untuk memberikan layanan yang unggul dan lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat. Namun, hambatan seperti beban kerja yang menuntut atau kurangnya imbalan dapat menurunkan tingkat motivasi dan mungkin berdampak negatif pada kinerja mereka. Kebijakan dan bantuan pemerintah kabupaten juga mempunyai pengaruh besar terhadap kinerja pemerintah desa. Penting untuk memberi mereka pelatihan, peralatan, dan infrastruktur yang sesuai sehingga mereka dapat memberikan layanan berkualitas tinggi. Selain itu, untuk memberikan arahan dan kerangka kerja yang jelas bagi pemerintah desa dalam menjalankan tugasnya, diperlukan pula peraturan yang jelas dan berkelanjutan. Temuan penelitian ini juga menunjukkan sejumlah tantangan yang harus diatasi oleh aparat desa dalam menjalankan tugasnya. Salah satu tantangan terbesarnya adalah kurangnya sumber daya manusia yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Selain itu, salah satu kendala utama dalam

upaya mereka untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat adalah tidak adanya jaringan pendukung yang memadai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kinerja aparat desa, pengelolaan sumber daya manusia perlu ditingkatkan, dan perlu dibuat kebijakan yang lebih mendukung. Hal ini memerlukan investasi dalam pendidikan dan pengembangan keterampilan serta menawarkan imbalan yang sesuai untuk meningkatkan motivasi karyawan. Selain itu, infrastruktur yang lebih baik dan sistem pendukung yang memadai juga diperlukan agar mereka dapat melaksanakan pekerjaannya dengan lebih sukses. Untuk menjamin warga desa menerima layanan yang lebih baik dan berkelanjutan, upaya perbaikan yang terarah dan berkelanjutan diharapkan dapat dilaksanakan dengan kesadaran yang lebih besar terhadap peluang dan permasalahan yang dihadapi aparat desa. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan landasan bagi pemerintah dan masyarakat untuk mengambil tindakan yang diperlukan guna meningkatkan kinerja aparat desa. Dalam hal ini, peningkatan kinerja pelayanan publik di tingkat desa diperkirakan akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat setempat.

REFERENSI

- Amril, Y., & Husna, C. A. (2023). Efektivitas Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(2). <https://www.ejournal.unmus.ac.id/index.php/fisip/article/view/5041>
- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2).
- Armelia, P. A., & Wahyuni, M. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Aparatur Desa, Efektivitas Pengendalian Internal, dan Moral Sesitivity terhadap Pencegahan Fraud dalam Pengelolaan Keuangan Desa. *VOKASI*, 9(2). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJAKUN/article/view/26125>
- Gusmita, E. (2023). *Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Serumpun Pauh Kabupaten Kerinci*. 3(1). <https://journal.ebisma.net/index.php/ojs/article/view/25>
- Junaidi. (2013). Kebijakan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Rangka Meningkatkan Profesionalisme Pelayanan Publik di Kantor Bersama Samsat Batam (Studi Analisis Kebijakan Pelayanan PKB berdasar Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan. *TESIS*.
- Mahardika, M. G., & Suseno, H. (2018). Optimalisasi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. *Jurnal Tranformative*.
- Matthew B. Miles, A. M. H. (2014). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*.
- Mulyadi, R. (2007). Analisis Tingkat Efisiensi dan Efektifitas Pemungutan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Timur. *SKRIPSI*.
- Oroh, A. W., Pioh, N., & Undap, G. (2017). Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat. *Jurnal Eksekutif*, 2(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/18463>
- Sabrina, J., Umiyat, S., & Raharja, W. T. (2020). Profesionalisme Aparatur Desa Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Pemerintahan Desa (Studi Kasus Di Kantor Desa Jatynom Kabupaten Blitar). *Aplikasi Administrasi*, 23(1). <https://jaa.hangtuah.ac.id/index.php/jurnal/article/view/114>
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. ALFABETA.
- Sutopo. (2014). Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat. *Jurnal R&D*, 5(1). <https://jurnal.uns.ac.id/rural-and-development/article/view/916>
- Tumangkeng, M. R. (2015). Profesionalisme Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Di Desa Wolaang Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa. *Politico*, 1(7).