

KINERJA APARATUR DESA SEBAGAI UJUNG TOMBAK PELAYANAN PUBLIK DI DESA KERAMAT, KABUPATEN BANJAR

Sitna Hajar Malawat¹, Novita Octaviani²

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

Email : Sitna.shm@gmail.com novitaoct@yahoo.co.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out how the performance of the Village Apparatus was at the forefront of public services in the Keramat Village, Banjar Regency and what were the obstacles to the performance of the Keramat Village Apparatus, Banjar Regency. This research method uses a qualitative approach with a type of descriptive research. Data was collected by carrying out observations, documentation, and in-depth interviews with 6 (six) informants. This study uses interactive model data analysis techniques according to Miles & Huberman. The results of this study show that the performance of the sacred village apparatus as the spearhead of public services is seen in terms of understanding of duties, quality, the quantity of work and work commitments is quite good, but regarding timeliness, the Sacred Village Apparatus is still not disciplined. There are three factors that inhibit the performance of the Keramat Village Apparatus, Banjar Regency, namely the lack of village facilities and infrastructure, the limited ability of the village apparatus, and the low education of the village community in Keramat Village, Banjar Regency.

Keywords: *Performance of the Village Apparatus, Public Service*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 1, Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pada dasarnya, sebagai bentuk pemerintahan terkecil di Negara Kesatuan Republik Indonesia yang langsung berhadapan dengan masyarakat, desa memiliki beberapa tujuan. Salah satu tujuan desa adalah membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka, transparan dan bertanggung jawab

dalam meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum.

Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Tjahjo Kumolo berharap Desa dan Kelurahan dapat menjadi ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Karena pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini harus menjadi misi pemerintah, termasuk pemerintah desa dan kelurahan yang mempunyai peran strategis sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintah, khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat. Sekretaris Jenderal Kementerian Dalam Negeri, Hadi Prabowo pun menambahkan bahwa posisi desa dan

kelurahan merupakan ujung tombak pemerintahan dalam pengembangan inovasi dalam mewujudkan desa swasembada, maju dan mandiri. Kita harus memahami sesungguhnya tidak ada produksi atau potensi yang ada di daerah kabupaten/kota maupun provinsi yang tidak berasal dari desa maupun kelurahan (Kabar24 Nasional, tanggal 19 Oktober 2018 oleh Rayful Mudassir).

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan bagian dari sistem penyelenggaraan pemerintahan negara, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya, termasuk dalam hal pelayanan. Menurut (Ranny Lendo, 2016, Jurnal, Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Wuwuk Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, Universitas Sam Ratulangi), Secara umum dapat dijelaskan bahwa untuk mewujudkan efektivitas pelayanan dari aparat pemerintah terhadap warga negara yaitu masyarakat pengguna jasa pelayanan, kualitas disiplin kerja aparat pemerintah khususnya yang ada di desa harus memadai, sehingga mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif.

Masing-masing desa memiliki struktur aparat atau susunan organisasi yang berbeda-beda, hal ini tergantung pada kebutuhan dan keadaan dari masing-masing desa. Aparatur desa atau perangkat desa terbagi menjadi tiga bagian yaitu Sekretariat Desa, Pelaksana Kewilayahan, dan Pelaksana Teknis. Sekretariat Desa dipimpin oleh sekretaris desa dibantu oleh unsur staf sekretariat yang bertugas membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Sekretariat Desa paling banyak terdiri atas 3 (tiga) bidang urusan, ketentuan mengenai bidang urusan diatur dengan Peraturan Menteri. Pelaksana kewilayahan merupakan unsur pembantu kepala Desa sebagai satuan tugas kewilayahan. Jumlah pelaksana kewilayahan ditentukan secara proporsional antara pelaksana kewilayahan yang dibutuhkan dan kemampuan keuangan

Desa. Pelaksana teknis merupakan unsur pembantu kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Pelaksana teknis paling banyak terdiri atas 3 (tiga) seksi.

Keberadaannya desa yang berhadapan langsung dengan masyarakat, menjadikan desa sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam pelayanan publik. Sampai saat ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang ada di desa masih kurang maksimal, beberapa warga desa masih mengalami kesulitan dalam berurusan di Kantor Desa, dikarenakan beberapa permasalahan yaitu, aparat desa yang ada masih belum memiliki keterampilan yang dibutuhkan, sehingga terkadang masyarakat harus mengurus langsung ke Kecamatan, tetapi tetap di dampingi oleh Kepala Desa, atau aparat desa yang lain. Aparatur desa yang kurang memiliki keterampilan dan kemampuan diangkat oleh Kepala Desa dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang ada di desa. Beberapa desa khususnya desa terpencil yang ada di pinggiran, masih memiliki sumber daya manusia yang terbatas, jarang sekali ada yang berpendidikan dan menguasai teknologi. Padahal saat ini, semua laporan pengadministrasian desa dituntut harus menggunakan komputer. Kurangnya keterampilan dan terbatasnya sumber daya manusia mengakibatkan aparat desa kurang maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Hal ini terjadi pada beberapa desa yang ada di Indonesia. Peran Aparatur Desa sangat penting dalam menjalankan sistem pemerintahan yang ada di desa, khususnya dalam melakukan pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di desa, maka perlu adanya aparat desa yang kompeten dan optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Salah satu desa dari 20 desa yang ada dalam wilayah Kecamatan Martapura Timur Kabupaten Banjar yaitu Desa Keramat berada di sebelah Barat Kantor Kecamatan Martapura Timur dan jarak dari Desa Keramat ke Kantor Kecamatan Martapura Timur sekitar 2 km dan ke Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Banjar sekitar 3 km. Desa Keramat

merupakan salah satu desa yang memiliki hak otonom berupa otonomi daerah yang diselenggarakan oleh sumber daya manusia yang ada di desa khususnya Aparatur Desa yang nantinya akan bekerja secara bersama-sama untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam upaya mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa.

Untuk mewujudkan desa yang kuat, mandiri, serta maju dan demokratis sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik seperti yang diharapkan oleh Menteri Dalam Negeri, perlu adanya kinerja yang baik oleh seluruh aparatur desa yang ada di Desa Keramat, mengingat aparatur desa di Desa Keramat masih kurang maksimal dalam melaksanakan tugas serta melakukan pelayanan publik pada masyarakat. Karena masih rendahnya kemampuan aparatur desa dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparatur desa) yang ada di Desa Keramat, serta hanya ada beberapa Aparatur yang bisa menguasai komputer, sehingga tidak semua Aparatur Desa dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan maksimal.

Oleh karena itu, diperlukan aparatur pemerintah desa yang memiliki kinerja yang optimal dan mampu bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya serta mewujudkan fungsi aparatur desa sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik di Desa Keramat, Kabupaten Banjar.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik meneliti bagaimana kinerja aparatur desa sebagai ujung tombak pelayanan publik dan faktor penghambat kinerja aparatur desa di Desa Keramat, Kabupaten Banjar.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif deskriptif karena penelitian ini merupakan analisis mengenai kinerja aparatur desa sebagai ujung tombak pelayanan publik yang diamati oleh peneliti dan menghasilkan data yang deskriptif. Hal ini sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor (1975) yang dikutip oleh Moleong

(2007) bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati..

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang sangat berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Wawancara Mendalam (*Deep Interview*), Observasi dan Dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data pada penelitian ini digunakan teknik analisis data model interaktif menurut Miles & Huberman. Teknik analisis data yang lebih mudah dipahami adalah teknik analisis data model interaktif menurut Miles & Huberman (Herdiansyah, 2010) yang terdiri atas empat tahapan yang harus dilakukan. Tahapan-tahapan tersebut adalah Pengumpulan Data, Reduksi Data, Displai Data, Penarikan Kesimpulan dan Tahap Verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Keramat merupakan sebuah desa yang terletak di Kecamatan Martapura Timur, Kabupaten Banjar. Berkaitan dengan tercapainya hasil kerja yang baik khususnya pelayanan kepada warga masyarakat tergantung pada individu atau para pegawai di Kantor Desa Keramat. Untuk mengukur kinerja aparatur desa sebagai ujung tombak pelayanan publik, maka peneliti menggunakan indicator Berdasarkan pemahaman atas tupoksi, indicator Kualitas. Indicator kuantitas, indicator ketepatan waktu dan indicator komitmen kerja yang akan diuraikan sebagai berikut :

Pemahaman atas Tupoksi

Dalam menjalankan tupoksi, bawahan harus terlebih dahulu paham tentang tugas

pokok dan fungsi masing-masing serta mengerjakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya (Fadel, 2009). Memahami tupoksi masing-masing jabatan yang diemban sangatlah penting karena hal tersebut merupakan sebuah tanggung jawab yang harus dilaksanakan khususnya bagi Aparatur Desa. Apabila Aparatur Desa belum memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai Aparatur Desa maka pekerjaan yang ada di desa tidak akan berjalan dengan optimal, dan sistem pemerintahan desa pun akan menjadi berantakan, karena Aparatur Desa nya tidak dapat bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Pemahaman atas tupoksi Aparatur Desa Keramat sudah cukup maksimal dikarenakan Aparatur Desa Keramat sudah mengetahui apa saja tupoksinya masing-masing. Kepala Desa juga sudah menyampaikan kepada seluruh Aparatur Desa Keramat mengenai apa saja tugas pokok dan fungsi jabatan yang akan dikerjakan oleh Aparatur Desa Keramat sebelum mereka menduduki jabatan tersebut. Meskipun ada beberapa Aparatur Desa yang belum terlalu memahami tugas-tugasnya secara rinci, tetapi bersedia untuk selalu belajar dan memahami tugas-tugas yang diberikan, karena pada dasarnya, sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik Aparatur Desa Keramat harus memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai Aparatur Desa untuk melaksanakan tanggung-jawabnya, hal ini sesuai dengan teori Fadel (2009) tentang pemahaman atas tupoksi, dimana kinerja pegawai akan baik salah satunya diukur melalui pemahaman atas tugas, pokok dan fungsinya.

Kualitas Kerja Aparatur Desa Keramat

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai atau karyawan yang ada di perusahaan maupun instansi pemerintah (Robbins, 2006). Kualitas merupakan tolok ukur kinerja seorang Aparatur Desa. Kinerja Aparatur Desa akan maksimal jika

Aparatur Desa tersebut berkualitas atau dengan kata lain memiliki keterampilan dan kemampuan dalam bekerja. Keterampilan dan Kemampuan yang dimiliki oleh Aparatur Desa sangat menunjang desa untuk mewujudkan visi dan misi desa. Sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik, Aparatur Desa yang berkualitas pasti akan mempermudah segala pekerjaan yang ada di desa, sehingga sistem pemerintahan desa akan berjalan dengan lancar dan optimal. Oleh karena itu, Aparatur Desa yang berkualitas sangatlah diperlukan.

Kualitas kinerja Aparatur Desa Keramat dilihat dari kemampuan, keterampilan, kehandalan, dan kesempurnaan kerja sudah cukup baik, melihat dari respon masyarakat yang mengaku puas dengan kinerja Aparatur Desa Keramat dalam melakukan pelayanan publik. Meskipun masih ada Aparatur Desa Keramat yang masih memiliki kemampuan yang terbatas, tetapi hal tersebut akan dapat dikembangkan melalui pembelajaran dan pelatihan yang sering dilakukan.

Kuantitas Aparatur Desa Keramat

Kuantitas dalam kinerja merupakan jumlah yang dihasilkan atau dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas atau kegiatan tugas pokok yang harus diselesaikan oleh masing-masing pegawai atau karyawan (Robbins, 2006). Kuantitas dalam kinerja Aparatur Desa meliputi jumlah aparatur, kegiatan, dan tugas pokok yang harus diselesaikan oleh masing-masing Aparatur Desa. Setiap Desa memiliki rencana kegiatannya masing-masing, dan memiliki jumlah Aparatur Desa yang berbeda-beda yang memiliki tugas pokok berbeda-beda yang harus diselesaikan oleh masing-masing Aparatur Desa. Aparatur Desa yang ada di Desa Keramat, Kabupaten Banjar berjumlah 7 (tujuh) orang tidak termasuk Kepala Desa dan Ketua Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

Aparatur Desa Keramat memiliki beberapa kegiatan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kuantitas kinerja Aparatur Desa Keramat sudah berjalan dengan baik, dilihat dari banyaknya kegiatan yang harus diselesaikan dan dilakukan oleh Aparatur Desa Keramat dan lancarnya pelaksanaan dalam kegiatan-kegiatan tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat Robbins (2006) pengukuran kuantitas dalam kinerja yang merupakan jumlah yang dihasilkan atau dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas atau kegiatan tugas pokok yang harus diselesaikan oleh masing-masing pegawai atau karyawan. Kegiatan tersebut mencakup segala hal yang bersifat untuk mensejahterakan serta untuk membantu kepentingan masyarakat.

Ketepatan Waktu Aparatur Desa Keramat

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbins, 2006). Ketepatan waktu dalam bekerja sangatlah penting. Ketepatan waktu berkaitan juga dengan kedisiplinan. Segala kegiatan memerlukan waktu, waktu menjadi ukuran bagi Aparatur Desa Keramat dalam melaksanakan kinerjanya sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik. Indikator ketepatan waktu mencakup kapan Aparatur Desa Keramat hadir di Kantor Desa Keramat serta berapa lama waktu yang dibutuhkan Aparatur Desa Keramat untuk menyelesaikan tugas-tugasnya.

Dalam bekerja Aparatur Desa Keramat masih belum berjalan dengan baik dilihat dari segi kedisiplinan dalam ketepatan waktu, dikarenakan seringnya terlambat datang ke Kantor dan sering pulang cepat atau tidak sesuai jam pulang kantor yang seharusnya. Sehingga waktu untuk melayani masyarakat menjadi lebih sedikit. Hal ini tidak sesuai dengan teori Robbins (2006) tentang ketepatan waktu, dimana kinerja individu yang baik bergantung pula pada ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas maupun pekerjaannya.

Komitmen Kerja Aparatur Desa Keramat

Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana pegawai atau karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan atau instansi pemerintah serta bersungguh-sungguh melaksanakan tugasnya sesuai dengan tupoksinya serta memiliki rasa tanggungjawab terhadap kantor atau tempat ia bekerja (Robbins, 2006). Dalam pemerintahan desa, komitmen kerja merupakan pegangan seorang Aparatur Desa dalam bekerja.

Komitmen dapat diukur jika Aparatur Desa dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap desa. Komitmen kerja memunculkan sebuah integritas, dan menciptakan ikatan kerja antara instansi dan pegawainya. Aparatur Desa yang memiliki komitmen kerja akan merasa bertanggung jawab dengan desa. Segala pekerjaan yang ada di desa akan dilakukan dengan sungguh-sungguh karena komitmen yang ada. Kepala Desa selaku pemimpin desa yang mengarahkan Aparatur Desa harus menanamkan rasa tanggungjawab kepada seluruh Aparatur Desa sehingga muncul sikap komitmen dalam bekerja. Hal ini sangat penting bagi Aparatur Desa sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik khususnya di Desa Keramat, karena dapat meningkatkan kinerja Aparatur Desa Keramat. Berdasarkan hasil penelitian dengan Kepala Desa Keramat, Bapak Said Syeh, Aparatur Desa Keramat sudah cukup disiplin dan memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas,

Sebagai ujung tombak pelayanan publik di Desa Keramat, Aparatur Desa Keramat cukup memiliki komitmen kerja karena memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat. Meskipun masih terdapat kekurangan karena tidak terlalu disiplin, sikap Aparatur Desa Keramat yang ingin belajar merupakan cerminan komitmen kerjanya terhadap desa.

Berdasarkan lima indikator diatas, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Aparatur Desa sebagai Ujung Tombak Pelayanan Publik di Desa Keramat, Kabupaten Banjar sudah cukup optimal karena pemahaman atas tupoksi, kualitas, kuantitas, serta komitmen kerja nya sudah cukup baik, meskipun pada indikator ketepatan waktu masih kurang karena berkaitan dengan kedisiplinan pegawai atau Aparatur Desa Keramat, dimana kedisiplinan pegawai akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan kepada warga masyarakat.

Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Desa Keramat, Kabupaten Banjar

Kurangnya Sarana dan Prasarana Desa

Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Desa Keramat dapat dikatakan masih belum memadai. Dengan jumlah aparatur desa yang ada yaitu 7 (tujuh) orang, berdasarkan hasil penelitian, Kantor Desa Keramat hanya memiliki 2 (dua) buah laptop saja. Hal ini sangat menghambat pekerjaan yang dilakukan oleh Aparatur Desa Keramat. Dikarenakan banyaknya warga masyarakat yang datang ingin mengurus segala macam surat menyurat, namun terkendala alat input data yaitu laptop sehingga masyarakat harus menunggu lama untuk dapat melakukan pelayanan di kantor Desa Keramat.

Hal lain adalah sarana dan prasarana yang ada di Desa Keramat masih kurang memadai, karena terbatasnya jumlah alat komputer berupa laptop untuk Aparatur Desa Keramat, dan terbatasnya jumlah Kipas Angin di dalam ruangan Kantor Desa Keramat yang membuat masyarakat mengeluh dan kepanasan disaat menunggu lama di Kantor Desa Keramat. Oleh karena itu sarana prasarana termasuk factor yang mempengaruhi dalam pelayanan oleh aparatur di Kantor Desa Keramat.

Terbatasnya Kemampuan Aparatur Desa

Seiring berkembangnya zaman, sistem pemerintahan desa juga berkembang, khususnya di Desa Keramat, Kabupaten Banjar. Aparatur Desa Keramat dituntut

harus selalu mengembangkan kemampuannya dalam bekerja. Karena selalu akan ada hal baru yang harus dipelajari. Salah satunya adalah aplikasi komputer untuk menjalankan sistem pemerintahan desa. Aparatur Desa Keramat masih memiliki kemampuan yang terbatas dalam melakukan hal tersebut. Kemampuan dalam menggunakan hal-hal yang berkaitan dengan aplikasi software masih belum optimal dilakukan oleh Aparatur Desa Keramat. Kemampuan Aparatur Desa Keramat masih terbatas dan masih terus harus ditingkatkan lagi dengan cara pelatihan ataupun melakukan pembelajaran, karena belum dapat mengikuti perkembangan teknologi pada sistem pemerintahan desa saat ini, khususnya dalam hal pengusulan anggaran untuk gaji maupun honor pegawai desa keramat, dimana saat ini pengusulan anggaran tidak secara manual lagi melainkan sudah memakai aplikasi yaitu siskeudes (sistem keuangan desa), dimana untuk pengaplikasian software inipun masih menggunakan tenaga orang diluar para aparatur desa keramat. Oleh karena itu terbatasnya kemampuan aparatur desa keramat menjadi factor yang mempengaruhi pada hasil kerja dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Rendahnya Pendidikan Masyarakat Desa

Sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik, Aparatur Desa Keramat bertugas untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat desa. Rendahnya tingkat pendidikan masyarakat desa menghambat kinerja Aparatur Desa Keramat dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat desa dalam menerima informasi yang diberikan oleh Aparatur Desa Keramat.

Rendahnya pendidikan masyarakat desa menghambat kinerja Aparatur Desa Keramat sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik. Karena Aparatur Desa harus memberikan perhatian ekstra dan memakan waktu lebih lama ketika melayani masyarakat desa.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Aparatur Desa Keramat memiliki beberapa faktor penghambat dalam melakukan pekerjaannya sebagai Aparatur Desa. Hambatan tersebut yang pertama yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang ada di kantor desa sehingga mengakibatkan terhambatnya pekerjaan Aparatur Desa Keramat, yang kedua terbatasnya kemampuan Aparatur Desa Keramat yang harus terus dikembangkan lagi, karena banyaknya pembaruan pengoprasian aplikasi software oleh sistem pemerintahan yang ada di desa. Yang terakhir, masih banyaknya masyarakat desa yang berpendidikan rendah juga menghambat kinerja aparatur desa sebagai ujung tombak pelayanan publik, karena masyarakat belum terlalu mengerti bagaimana cara berurusan di Kantor Desa Keramat, masyarakat desa Keramat kurang bisa menerima informasi dan bekerja sama dengan Aparatur Desa Keramat. Sering kali Aparatur Desa mengalami kesulitan karena berkas yang dikumpulkan oleh masyarakat kurang lengkap sehingga menghambat kinerja aparatur desa keramat dalam melayani warga masyarakat sebagai ujung tombak pelayanan publik.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Kinerja Aparatur Desa sebagai ujung tombak pelayanan publik di Desa Keramat, Kabupaten Banjar dilihat dari beberapa indikator yaitu, pemahaman atas tupoksi, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan komitmen kerja dapat disimpulkan bahwa Kinerja Aparatur Desa sebagai Ujung Tombak Pelayanan Publik di Desa Keramat, Kabupaten Banjar sudah cukup optimal karena pemahaman atas tupoksi, kualitas, kuantitas, serta komitmen kerjanya sudah cukup baik, meskipun kedisiplinan dalam ketepatan waktu Aparatur Desa Keramat masih belum cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi, namun peran Aparatur Desa Keramat sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik

sudah cukup optimal dirasakan masyarakat desa.

Adapun Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Desa Keramat, Kabupaten Banjar yaitu yang pertama kurangnya sarana dan prasarana berupa alat komputer dan kipas angin yang ada di kantor desa, yang kedua kurangnya kemampuan Aparatur Desa Keramat yang harus terus dikembangkan lagi, karena banyaknya pembaruan pengoprasian sistem pemerintahan yang ada di desa. Yang terakhir, masih banyaknya masyarakat desa yang berpendidikan rendah juga menghambat kinerja aparatur desa sebagai ujung tombak pelayanan publik, karena masyarakat belum terlalu mengerti bagaimana cara berurusan di Kantor Desa Keramat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, 2015. *Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. Jurnal. FISIP Volume 2 No. 1 – Februari 2015
- Bahrul, 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung. Pustaka Reka Cipta
- Dwiyanto, Agus, 2010. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Hidayat, Dayat, 2010. *E-government: Hubungan Teknologi Informasi Dengan Administrasi Publik*. Bandung: Universitas Padjajaran
- Kabar24 Nasional, tanggal 19 Oktober 2018 oleh Rayful Mudassir
- Kansil, 2015. *Pemberdayaan Aparatur Pemerintah Daerah Pada Dinas Pariwisata Di Kabupaten Siau Tagulandang Biaro*. Jurnal. Korim.
- Keputusan Bupati Banjar Nomor 286 Tahun 2003 Tentang Tugas dan Fungsi Aparatur Desa
- Lendo, Ranny, 2016. *Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Wuwuk Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan (Studi*

- Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu*). Jurnal. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi, Manado
- Mantiri, 2017. *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Tombatu Kabupaten Minahasa Tenggara*. Jurnal. Universitas Sam Ratulangi
- Moleong, Lexy J., 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya
- Mukarom dkk., 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka
- Nazir, Moh., 1988. *Metode Penelitian Sosial*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nor, Muhammad., 2014. *Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Desa dan Pelayanan Terhadap Masyarakat (Studi Kasus: di Kampung Long Iram Seberang, Kecamatan Long Iram, Kabupaten Kutai Barat*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Samarinda
- Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pemerintahan Desa
- Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015
- Raymond, dkk., 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing*. Jakarta: Salemba Empat
- Rencana Kerja Pembangunan (RKP) Desa Keramat Tahun 2018
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Desa Keramat Tahun 2016-2022
- Rizky A., 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia
- Setia Mukarom, dkk 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Setyorini, Ketty,Zulaikha, dkk., 2015. *Pedoman Standar Layanan Informasi Publik untuk Pemerintahan Desa*. Jawa Timur: Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur
- Sinambela, Lijan Poltak dkk., 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: BumiAksara.
- Suwanda, Dadang. Dan Agus Purwoko. 2013. *Menyusun Standar Operating Procedures Lembaga Pemerintah*. Jakarta. PPM
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa