

ABSTRAK

“KINERJA PARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA SUNGAI BULUH KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG” (Nasripani).

nasripani.amt@gmail.com

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada Kantor Desa Sungai Buluh, Kinerja Aparatur Desa masih dikatakan terdapat kelemahan dalam hal pelayanan. Secara garis besar permasalahan yang ditemukan meliputi keterampilan, Tupoksi, dan Tanggung jawab berupa kesadaran akan kewajiban terhadap disiplin waktu yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Aparatur Desa Sungai Buluh dalam hal pelayanan, faktor faktor yang mempengaruhi kinerja dalam pelayanan dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor yang mempengaruhi dalam artian faktor penghambat.

Yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif dan dalam pengumpulan data menggunakan tehnik observasi, wawancara serta dokumentasi. Pengumpulan data tersebut bersifat kepustakaan dan penelitian lapangan. Jumlah responden sebanyak 14 orang.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kinerja aparatur desa sungai buluh masih perlu ditingkatkan lagi khususnya dalam hal kedisiplinan waktu, ketelitian, keterampilan dan pengetahuan tentang pekerjaan. Aparatur Desa Sungai Buluh masih sering datang terlambat dan pulang lebih awal serta hanya sebagian aparatur desa saja yang mampu mengoperasikan komputer dengan baik. Dalam pelayanan yang diberikan tidak ada indikasi terjadi diskriminasi dan tingkat partisipasi masyarakat dengan aparatur desa sudah baik. Keseimbangan antara hak dan kewajiban pun sudah terpenuhi. Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur desa sungai buluh meliputi motivasi dan faktor kemampuan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor yang mempengaruhi berupa memberikan Motivasi, melengkapi sarana prasarana, dan mengadakan pelatihan. Pemberian motivasi dapat mengatasi permasalahan disiplin kerja. Permasalahan keterampilan dan tupoksi dilakukan dengan cara pemberian pelatihan berkala setiap tahunnya. Selain itu melengkapi sarana prasarana selain memberikan motivasi juga dapat meningkatkan keterampilan aparatur desa.

Saran dalam penelitian ini adalah kepada aparatur desa supaya lebih meningkatkan disiplin waktu dan mengembangkan keterampilan. Kepada masyarakat diharapkan untuk terus memberikan pengawasan, kritik dan saran yang membangun terhadap aparatur desa. Selain itu juga masyarakat juga diharapkan untuk optimis terhadap kinerja aparatur desa sehingga aparatur desa lebih termotivasi.

ABSTRACT

Public service is an activity or series of activities in the context of fulfilling service requirements in accordance with the laws and regulations for every citizen and population of goods and services or administrative services provided by public service providers. At the Sungai Buluh Village Office, the Village Apparatus Performance is still said to have weaknesses in terms of service. Broadly speaking, the problems found include skills, duties, and responsibility in the form of awareness of the obligation to the time discipline that affects the quality of services provided. This study aims to determine the performance of the Sungai Buluh Village Apparatus in terms of service, factors that influence performance in service and efforts made to overcome factors that influence the means of inhibiting factors.

The research method used in this study is descriptive method through a qualitative approach and in data collection using observation, interview and documentation techniques. The data collection is library and field research. The number of respondents was 14 people.

The results of the study stated that the performance of the Sungai buluh village apparatus still needed to be improved, especially in terms of time discipline, accuracy, skills and knowledge about work. Sungai Buluh Village apparatus still often arrived late and returned early and only a few village officials were able to operate computers properly. In the services provided there is no indication of discrimination and the level of community participation with the village apparatus is good. The balance between rights and obligations has been fulfilled. Factors that influence the performance of the Sungai Buluh village officials include motivation and ability factors. Efforts were made to overcome the influencing factors such as giving motivation, completing infrastructure, and conducting training. Motivation can overcome work discipline problems. Skills and tupoksi problems are carried out by giving regular training every year. In addition to providing infrastructure in addition to providing motivation can also improve the skills of the village apparatus.

Suggestions in this study are to the village apparatus to further improve time discipline and develop skills. The community is expected to continue to provide constructive supervision, criticism and suggestions to the village apparatus. In addition, the community is also expected to be optimistic about the performance of the village apparatus so that the village apparatus is more motivated

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkan dan bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan kepada mereka yang dikategorikan sebagai kualitas pelayanan.

Aparatur Pemerintah sebagai abdi negara khususnya pegawai Kantor Kepala Desa Sungai Buluh dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai apa yang diharapkan masyarakat, dan berupaya melakukan perbaikan penyelenggaraan pelayanan secara berkesinambungan antara lain menguasai masalah-masalah yang bersifat teknis demi mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan terkoordinasi.

Dari observasi sementara diketahui bahwa pemerintahan yang dijalankan oleh Para Aparatur Desa Sungai Buluh dalam memberikan pelayanan publik terdapat beberapa masalah seperti munculnya keluhan masyarakat mengenai persyaratan pembuatan surat penguasaan fisik tanah yang berbelit belit karena memang belum adanya Standar Operasional Prosedur yang ditempel di kantor desa ataupun di papan informasi serta tidak ada sosialisasi di masyarakat sehingga masyarakat belum sepenuhnya dapat

memahami prosedur layanan secara transparan sehingga masyarakat memiliki pandangan negatif terhadap kinerja aparatur desa.

Pada Kantor Desa Sungai Buluh diketahui jam kerja dimulai dari 08:00 – 16:00, namun faktanya seringkali aparatur desa datang dan pulang tidak sesuai dengan jam kerja sehingga muncul keluhan masyarakat tidak adanya kepastian waktu penyelesaian tugas aparat desa sehingga masyarakat harus menunggu lama. Bahkan hingga pengakuan dari aparat desa yang belum mengetahui Tugas Pokok dan Fungsinya sebagai Kaur Umum kepada peneliti yang kebetulan pernah magang di tempat tersebut, hal tersebut dikuatkan dengan tidak adanya dokumen ataupun petikan dari Tupoksi yang biasanya dipajang di dinding kantor sehingga Para Aparatur Desa terkadang bekerja tidak sesuai dengan tugasnya yang berakibat tidak maksimalnya hasil pekerjaan.

Selain itu dari pengamatan sangat terlihat jelas hanya segelintir orang saja yang mampu mengoperasikan komputer guna melaksanakan tugasnya dan memang disebabkan oleh karena kurangnya sarana berupa komputer sehingga pekerjaan kantor tertumpuk pada sebagian orang saja..

Berdasarkan hal tersebut maka penulis mengambil judul penelitian mengenai **“Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong”**.

Fokus Penelitian

Sehubungan dengan luasnya ruang lingkup tentang kinerja Aparatur Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong dalam memberikan pelayanan publik, maka penelitian ini hanya difokuskan pada dua aspek dengan mengacu kepada teori A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2014:9) dan Sinambella (2016:133) yaitu :

1. Kinerja
2. Pelayanan

Rumusan Masalah

maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Bagaimana Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong?
 2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong ?
1. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi masalah kinerja ?

Tujuan Penelitian

Bertolak ukur pada perumusan masalah maka tujuan penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong;
- b. Untuk mengetahui Faktor apa saja

yang mempengaruhi Kinerja

Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

organisasi adalah totalitas hasil

Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong..

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kinerja

a. Pengertian

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggungjawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja

organisasi. Kinerja

pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja

kerja yang dicapai suatu organisasi.

yang diberikan padanya.

Widodo (Pasolong, 2008:175), mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

- 1) Definisi kinerja pegawai menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2014:9) “kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya”. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja (ouput) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab

b. Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut A.A Anwar Prabu

Mangkunegara (2014 : 13-14)

menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi kinerja antara lain

:

1) Faktor kemampuan

Secara

psikologi

s kemampuan (ability)

pegawai terdiri dari

kemampuan potensi (IQ) dan

kemampuan realita

(pendidikan).Oleh karena itu

pegawai perlu ditempatkan

pada pekerjaan yang sesuai

dengan keahliannya.

2) Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situasion*) kerja.Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja.Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha

mencapai potensi kerja secara maksimal.

2. Aparatur Desa

Kesatuan

Republik

a. Pengertian

Aparatur Desa atau istilah lain dari Pemerintah Desa sering diartikan sebagai pegawai negeri atau pegawai Negara atau seperangkat sistem yang digunakan oleh penguasa/pemerintah untuk mengelola kekuasaannya atau semua perangkat yang digunakan oleh pemerintah untuk menerapkan kekuasaan pada masyarakat. Oleh karena itu, seandainya aparat diartikan sebagai pegawai sekalipun maka tidak hanya meliputi pegawai yang berstatus pegawai negeri melainkan pegawai yang bukan pegawai negeri juga sepanjang terlibat dalam kegiatan pemerintahan.

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 ayat 2 Pemerintah Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara

Indonesia, dan ayat 3 menerangkan

bahw
a Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai

unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

n (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Pelayanan publi
k menurut Sinambela dalam Pasolong (2016:133) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

“Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan

b. Kualitas Pelayanan

Dalam Sinambela (2016:133), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari : Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong

1. Kualitas

a. Ketepatan Hasil Kerja

Kesimpulan Hasil Observasi dan wawancara dapat menunjukkan bahwa masih ada kekurangan yang membuat hasil kerja tidak memuaskan. Hal tersebut dilihat dari pengakuan aparatur desa dan salah satu responden dari masyarakat yang melihat tumpukkan kertas kesalahan

dalam pembuatan dokumen dan dikuatkan dengan foto dokumentasi saat melakukan observasi.

b. Ketelitian dan Kerapian Hasil Kerja

Terkait hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur Desa Sungai Buluh dalam hal kerapian dan ketelitian masih kurang baik dan perlu ditingkatkan lagi.

c. Keterampilan

Kesimpulan

Hasil Observasi dan wawancara dapat menunjukkan bahwa masih ada kekurangan yang

membuat keterampilan perlu ditingkatkan.

2. Kuantitas

a. Kecepatan Kerja

Kesimpulan hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Kinerja aparatur Desa Sungai Buluh dalam kecepatan kerjanya masih lambat dikarenakan aparat desa yang sering atau rutin tidak ada di kantor desa dan juga fasilitas Komputer hanya ada satu yang digunakan untuk pelayanan masyarakat sehingga untuk memberikan pelayanan harus menunggu giliran satu persatu.

b. Jumlah Unit yang Dikerjakan

Kesimpulan hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Jumlah kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Desa Sungai Buluh dirata-ratakan maka aktifitas aparatur desa setiap harinya tidak terlalu banyak bahkan dapat dikatakan sedikit. Hanya satu dua orang saja yang memiliki jumlah unit pekerjaan yang dikerjakan.

tanggung jawab perlu

3. Pelaksanaan Tugas

a. Kehandalan

Kesimpulan hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa dengan kata lain kehandalan aparatur desa biasa-biasa saja karna hasil observasi dan wawancara menunjukkan hanya sebagian yang memiliki kehandalan lebih.

b. Pengetahuan Tentang Pekerjaan.

Kesimpulan hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pekerjaan aparatur desa sangat kurang terbukti dengan tidak sesuainya antara tugas pokok dan fungsi dengan yang dikerjakan aparatur desa, bahkan tidak ada dokumen Tupoksi itu sendiri dipajang di dinding kantor desa sehingga masyarakat dan bahkan aparat sendiri masih ada yang belum mengetahui tugasnya.

4. Tanggung Jawab.

a. Kesadaran akan kewajiban

Hasil Kesimpulan observasi dan wawancara bahwa hasil dari kinerja aparat Desa Sungai Buluh dalam hal

ditingkatkan atau dapat dikatakan tingkat kesadaran akan kewajiban kurang

dapat diakses oleh semua masyarakat Desa Sungai Buluh, Namun masih

b. Kesanggupan Bekerja

Hasil kesimpulan Observasi dan wawancara menunjukkan bahwa tidak ada keluhan untuk berganti posisi dan dari hasil wawancara juga diketahui bahwa aparatur desa memiliki keyakinan yang kuat kesanggupan bekerja.

c. Keberanian Memikul Resiko

Hasil kesimpulan Observasi dan wawancara menunjukkan bahwa dalam hal tanggung jawab, semua aparat desa berani memikul resiko dalam pekerjaannya.

5. Transparan

a. Terbuka

Berdasarkan kesimpulan hasil observasi Dan wawancara diketahui bahwa Aparat Desa sudah Terbuka dengan masyarakat namun kesalahan paham dan sedikit kekurangan perlu diperhatikan dan diperbaiki.

b. Dapat Diakses

Berdasarkan Hasil Kesimpulan Observasi dan wawancara yaitu Pelayanan

terkendala oleh aparatur desa yang kurang mematuhi jam kerja yang seharusnya sehingga yang namanya kemudahan diakses dapat berubah menjadi sulit diakses. Ketika pelayanan terjadi di rumah pribadi di luar jam kerja kantor maka tidak menutup kemungkinan akan terjadinya praktek pungutan liar. Pelayanan terbaik adalah pelayanan sesuai aturan.

6. Akuntabilitas

Berdasarkan Kesimpulan Observasi dan wawancara ditemukan bahwa Pemerintah Desa Sungai Buluh sudah cukup bagus dan sudah bertanggungjawab mengenai pelayanan. Namun, masih perlu ditingkatkan lagi tanggungjawab terhadap waktu agar ketika masyarakat ingin meminta pelayanan pada jam kerja, semua aparat desa siap.

7. Kondisional

Kesimpulan hasil observasi dan wawancara yaitu Pelayanan yang diberikan sudah bagus namun masih kurang dalam tingkat efisien.

8. Partisipatif

Berdasarkan hasil kesimpulan observasi dan wawancara ditemukan bahwa

Buluh sudah diterima oleh pemerintah Desa Sungai Buluh dan berusaha untuk diwujudkan agar desa dapat maju dan berkembang lagi.

9. Kesamaan Hak

Hasil kesimpulan Observasi dan wawancara menunjukkan bahwa tidak adanya diskriminasi terhadap masyarakat.

10. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Kesimpulan

Hasil

Observasi dan wawancara diketahui bahwa Hak dan kewajiban kedua belah pihak sudah seimbang dan berjalan dengan baik.

D. Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja Pada Kantor Kepala Desa Sungai Buluh.

1. Faktor Kemampuan

Berdasarkan

Hasil Observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor kemampuan, dan faktor kemampuan tersebut juga dipengaruhi oleh pendidikan.

2. Faktor Motivasi

Berdasarkan

hasil kesimpulan Observasi dan wawancara diketahui bahwa motivasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur desa. Motivasi yang baik

dapat meningkatkan kinerja pegawai. seperti yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2014:13-14).

E. Upaya Yang di Lakukan Untuk Mengatasi Faktor yang Penghambat Kinerja di Kantor Kepala Desa Sungai Buluh

1. Melengkapi Sarana Prasarana

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan sarana dan prasarana oleh aparatur Desa Sungai Buluh adalah dengan menyediakan komputer kepada setiap pegawai.

2. Memberikan Motivasi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan untuk memotivasi aparatur Desa Sungai Buluh untuk mengatasi faktor penghambat adalah dengan melakukan pendekatan secara kekeluargaan, memberikan teguran ataupun nasihat, mengganti absensi kehadiran menggunakan mesin sidik jari, dan meningkatkan sarana prasarana.

3. Memberikan Pelatihan

Berdasarkan observasi dan kesimpulan wawancara dapat diketahui bahwa memberikan pelatihan dan Bimtek diperlukan

untuk meningkatkan kinerja aparatur Desa Sungai Buluh.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kinerja Aparatur Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong dalam pelayanan masih banyak kekurangan dalam hal ketepatan hasil kerja, keterampilan, ketelitian, kerapian hasil kerja, kecepatan kerja, kehandalan, pengetahuan tentang pekerjaan dan kesadaran akan kewajiban. Hal tersebut terlihat dari seringnya terjadi kesalahan dalam pembuatan surat yang dibuktikan dengan kertas-kertas yang berserakkan, dalam pembuatan dokumen ataupun surat pun tidak semua Aparat desa memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dengan baik. Selain itu kurang puas masyarakat terkadang disebabkan oleh Aparat Desa yang masih kurang disiplin

dalam hal waktu sehingga pelayanan yang di harapkan menjadi keluhan masyarakat. Pengarsipan surat yang tidak teratur seperti nomor register surat yang bermasalah pun menjadi salah satu bukti kurangnya ketelitian aparatur desa. Aparatur Desa masih sering terlambat masuk kerja dan pulang sebelum waktunya menyebabkan masyarakat tidak bisa mendapatkan pelayanan apabila kantor tutup. Dalam hal memberikan pelayanan pun terkadang lebih lama untuk diselesaikan karena pekerjaan hanya tertumpuk pada sebagian aparat saja sehingga memberi kesan bahwa aparatur desa memiliki kesadaran akan kewajiban yang rendah. Untuk tanggung jawab sendiri Aparatur Desa Sungai Buluh sudah bersedia untuk mempertanggungjawabkan

segalanya apabila dalam pelayanan terdapat kekurangan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak ada indikasi terjadinya diskriminasi, yang artinya aparat desa sudah adil dalam memenuhi hak masyarakat. Aparatur desa dan Masyarakat sudah sama-sama saling memenuhi hak dan kewajiban dan tingkat partisipasi sudah sangat bagus.

2. Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua dalam memberikan pelayanan adalah faktor motivasi dan faktor kemampuan yang meliputi kemampuan motivasi dan kemampuan realita. Seperti yang sudah diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang sudah semakin meningkat, segala bentuk pelayanan kebanyakannya sudah berbasis komputer. Akan tetapi

Aparatur Desa Sungai Buluh hanya sebagian orang saja yang mampu mengoperasikan komputer dengan baik sehingga apabila pembuatan dokumen dilakukan oleh aparat yang tidak menguasai komputer maka akan menghasilkan pekerjaan yang kurang rapi dan terdapat kesalahan dalam pembuatan dokumen surat yang tentunya berimbas pada penilaian kinerja oleh penerima layanan, jadi dapat disimpulkan bahwa faktor kemampuan berpengaruh terhadap suatu kinerja.

1. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor yang mempengaruhi dalam hal ini adalah faktor penghambat berupa memberikan Motivasi, melengkapi sarana dan prasarana, dan mengadakan pelatihan. Pemberian motivasi dapat mengatasi permasalahan disiplin kerja, melalui nasehat, menggunakan absensi kehadiran sidik jari memotivasi

- 3.
- 4.
5. aparatur desa untuk lebih

disiplin waktu dan melengkapi sarana prasarana juga memberikan semangat kerja bagi aparatur desa. Sedangkan untuk mengatasi permasalahan keterampilan dan ketidakjelasan aparatur desa tentang tupoksinya dilakukan dengan cara pemberian pelatihan berkala setiap tahunnya. Delain itu melengkapi sarana prasarana selain memberikan motivasi juga dapat meningkatkan ketrampilan aparatur desa, contohnya saja dengan menambah jumlah fasilitas komputer maka aparatur desa lebih sering

menggunakan fasilitas tersebut guna meningkatkan keterampilannya di bidang komputer.

Adapun saran dalam penelitian adalah :

1. Kepada Aparat Desa supaya terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan seperti pelayanan yang cepat atau responsif, pelayanan yang tidak berbelit belit dan pelayanan yang mudah

Daftar Pustaka

Mangkunegara, A.A.Anwar Prabu. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*, Edisi Ketujuh. Bandung: PT.Repika Aditama.

Firli, Robi.2013 "*Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Beras Miskin di Desa Paniangian Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara*". Jurnal Jurusan Administrasi Negara STIA Amuntai.

Huda, Ni'matul.2015. *Hukum Pemerintahan Desa*.Malang: Setara Press.

Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Moehariono.2014.

Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Edisi Ketujuh. Bandung: Alfabeta.

- Rahmadi.2017.*Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Administrasi Pada Kantor UPT. Candi Agung Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara*.Skripsi S1 pada STIA Amuntai.
- Sujarweni, V.Wiratna.2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Wibowo.2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Wirawan.2009. *Evaluasi Kerja Sumber Daya Manusia*.Jakarata: Salemba Empat.
- Yamin, Ibnu.2013, ”*kinerja Aparatur Desa Dalam Melayani Masyarakat di Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara*”, Skripsi S1 Jurusan Administrasi NegaraSTIA Amuntai.

<http://www.govmedikz-medikz.blogspot.co.id/2011/03/peayanan-publik.html>

<http://www.Kajianpustaka.com>

Website

<http://www.perpusunpas.wordpress.com>

<http://www.pengertianmenurutparaahli.net>

<http://www.perpuskampus.com>

<http://www.adaddanuartablogspot.co.id/2014/11/kinerja-karyawan-menurut-para-ahli.html>

<http://www.definisimu.blogspot.co.id/2012/08/definisi-kinerja.html>

<http://www.belajarpendidikanpkn.blogspot.co.id>

<http://www.kantordesadukuh.wordpress.com>

<http://www.emayasila.wordpress.com/2012/10/17/teori-pelayanan>

<http://www.materibelajar.id/2015/12/defini>

si-kinerja-pada-organisasi.html