

Analisis Kinerja Pegawai Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone, Kabupaten Bone)

Marniati Syam¹, Haslindah²

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapi Bone

² Institute Agama Islam Negeri, Bone

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah (i) untuk mengetahui kinerja pegawai kantor desa dalam meningkatkan pelayanan publik di masa pandemi covid 19, (ii) untuk mengetahui faktor yang menghambat Kinerja pegawai kantor desa dalam meningkatkan pelayanan publik di masa pandemi covid 19, dan (iii) untuk mengetahui bagaimana upaya dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di masa pandemi covid 19. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif deskriptif. Adapun beberapa langkah dalam proses analisis data kualitatif, yaitu Analisis penyusunan data, Analisis klasifikasi data, Analisis pengolahan data, Analisis penyimpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone Kabupaten Bone sudah cukup baik namun belum optimal karena masih ada permasalahan dalam pelaksanaannya yakni pada indikator kuantitas pekerjaan, hal ini dikarenakan fasilitas yang sudah tidak layak, dan perlu diperbaharui seperti komputer dan jaringan yang sering error, indikator kepuasan masyarakat terkait dengan masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan, serta permasalahan terkait kekurangan pegawai. Upaya yang perlu dilakukan di Desa Bulumpare yaitu memperbaharui sarana dan prasarana yang ada di bagian administrasi kependudukan, penambahan pegawai di bidang administrasi kependudukan, memberikan sosialisasi kepada aparat desa terkait regulasi terbaru akan prosedur pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Pandemi Covid 19*

Copyright (c) 2023 Marniati Syam

✉ Corresponding author :

Email Address : syammarniati@gmail.com

PENDAHULUAN

Pandemi Corona Virus Disease 2019 yang di sebut Covid-19 telah sangat mempengaruhi semua aspek kehidupan masyarakat di seluruh dunia diantaranya yaitukesehatan, masyarakat, budaya, pendidikan, politik, ekonomi, dan bidang lainnya menghadapi ketegangan. Demikian pula di Indonesia, selama ini penyebaran Covid-19 diIndonesia tidak hanya di kota-kota besar, tetapi juga sudah merambah ke desa-desa sehingga menyebabkan ribuan kematian dan puluhan ribu infeksi. Selain dampak kesehatan, dampak lainnya adalah masalah ekonomi dan sosial di berbagai daerah.

Oleh karena itu, pemerintah desa terpaksa memikirkan berbagai strategi dan kebijakan yang harus ditempuh untuk mencegah penyebarannya.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat adanya keluhandari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kecakapan dalam memberikan pelayanan adalah bagian dari masalah yang ditunjukkan di lapangan di antaranya tidak maksimal dan optimalnya pelayanan yang di berikan oleh pemerintahan desa bulumpare. Di sini aparat pemerintah khususnya pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengalami ketidaksesuaian, yang mana di antaranya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada di tempat saat pelayanan pada saat jam kantor, jam kerja pegawai tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga masyarakat sangat kesulitan untuk menyelesaikan segala kepentingannya, staf tidak sigap dan cepat tanggap dalam menangani keluhan dari masyarakat, dalam proses melayani masyarakat terlihat sikap dan perilaku staf seperti acuh tak acuh kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sangat terlihat dibedakan dengan begitu para aparatur pemerintahan desa sebagai pelaksana suatu komponen pemerintahan dalam hal proses administrasi atau memberikan pelayanan memegang peranan yang amat penting. (Agustin, 2015)

Fenomena tersebut di atas menjadikan proses dalam pelayanan administrasi tidak berjalan dengan baik dilihat dari waktu yang diberikan dalam menyelesaikan pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), pengantar kartu keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akte kelahiran, surat pindah, dan surat keterangan tidak mampu, yang seharusnya jam kerja masuk dari kantor desa bulumpare waktu datang pagi jam 08.00 dan pulang jam 17.00 hal tersebut berbanding balik dengan apa yang sudah menjadi ketentuannya para pegawai kantor desa tidak disiplin terhadap waktu sehingga mempersulit masyarakat yang ingin mengurus permasalahan mereka masing-masing.

Ketidaksesuaian antara aturan dan pelaksanaan yang dilakukan oleh para aparatur pemerintahan desa, seharusnya tidak dilakukan sebagai seorang aparatur pemerintahan yang seharusnya mengetahui tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang aparatur desa dan seharusnya melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun hal tersebut kerap sekali terjadi ketidak sinambungan terkhususnya di desa bulumpare di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa bulumpare kecamatan awangpone kabupaten bone .

Dalam masa pandemi Covid-19 di mana para aparatur bekerja secara langsung di kantor dan juga bekerja di rumah atau *Work From Home* yang mengharuskan aparatur Desa Bulumpare kecamatan awangpone harus membeli kuota sendiri untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan hal ini membebani aparatur yang bekerja di sana yang seharusnya menjadi tanggungan pemerintah. Dengan adanya permasalahan di atas, maka penelitian ini mengambil judul Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone Kabupaten Bone.

KAJIAN PUSTAKA

Desa adalah unit pemerintahan terendah dan menikmati otonomi berdasarkan keturunan dan adat istiadat. Untuk menjaga terselenggaranya pemerintahan tingkat desa, maka diperlukan pembinaan dan pengawasan terhadap pemerintahan tingkat desa. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan upaya pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten (kota) di desa agar penyelenggaraan

pemerintahan desa memenuhi tujuannya yaitu mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan pemerintahan tingkat desa adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka menyempurnakan dan meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan tingkat desa, agar berjalan secara efektif dan efisien, guna mencapai hasil yang lebih baik dan mencapai tujuan (Nurcholis, 2011).

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum dengan susunan asli berdasarkan hak asal usul khusus. Prinsip dasar pemerintahan desa adalah keberagaman, partisipasi, otonomi sejati, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat (Widjaja, 2008: 3). Peraturan Pemerintah. Tentang Desa Nomor 43 Tahun 2014, Desa adalah Desa dan Desa Adat atau nama lain yang selanjutnya disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berhak mengatur dan mengurus urusan pemerintahan berdasarkan Undang-Undang Dasar.

Kinerja Birokrasi Pelayanan

Pengertian sederhana kinerja adalah hasil dari pelaksanaan pekerjaan atau pelaksanaan pekerjaan. Istilah kinerja berasal dari istilah "kinerja". Kinerja (performance) adalah catatan hasil (outcomes) yang dihasilkan oleh suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu dalam jangka waktu tertentu. Berdasarkan pengertian di atas, pada dasarnya dapat dikatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja atau prestasi yang dicapai oleh suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Sinambela, 2014). Fakta bahwa birokrasi publik terkait erat dengan pemangku kepentingan yang dipenuhi kepentingan berarti sering terjadi konflik satusama lain. Oleh karena itu, standar pengukuran kinerja organisasi publik di mata pemangku kepentingan juga berbeda.

Partisipasi Masyarakat Desa

Partisipasi masyarakat desa merupakan penyelenggaraan pemerintahan desa, termasuk unsur masyarakat dan kelembagaan desa (Wijaya, 2018). Masyarakat desa berpartisipasi dalam proses penentuan masalah dan potensi yang ada di masyarakat, memilih dan memutuskan alternatif pemecahan masalah. Partisipasi masyarakat desa bertujuan untuk menjadikan desa sebagai unit pemerintahan pemerintahan desa, kesatuan tata kelola organisasi masyarakat desa, kesatuan pengelolaan ekonomi dan lingkungan, dan aksi bersama.

Teori Pelayanan Publik

Menurut Pasalong (2019) pelayanan pada dasarnya di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Sinambela (2008) menjelaskan bahwa untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan yang terdiri dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersipat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.
- c. Koordinasi, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat

- dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
 - f. Kesenambungan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Teori Efektivitas

Menurut Siagian (2010), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya, efektifitas menujukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan semakinmendekati sasaran berarti semakin tinggi efektifitasnya.

Adapun ukuran untuk mencapai tujuan yang efektif (Siagian, 2010) ada beberapa kriteria yaitu :

- a. Kejelasan tujuan yang ingin dicapai
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap
- d. Perencanaan yang matang
- e. Penyusunan program yang tepat
- f. Tersediannya sarana dan prasarana kerja
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersipat mendidik.

Dengan begitu dapat dikatakan bahwa untuk mencapai suatu tujuan yang ingin di gapai butuh proses persiapan yang matang dalam berbagai macam pekerjaan.

Menurut Ravianto pengertian efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat dihasilkan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.

Kinerja Pegawai

Handoko (2002) mengistilahkan kinerja (*performance*) dengan prestasi kerja yaitu proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan, sedangkan Hasibuan (2001) mengemukakan "kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang yang melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja (Hasibuan, 2001) adalah:

- 1). Pegawai, berkenaan dengan kemampuan dan kemauan dalam melaksanakan pekerjaan.
- 2). Pekerjaan, menyangkut desain pekerjaan, uraian pekerjaan dan sumber daya untuk melaksanakan pekerjaan.
- 3). Mekanisme kerja, mencakup sistem, prosedur, pendelegasian dan pengendalian serta struktur organisasi.
- 4). Lingkungan kerja, meliputi faktor-faktor lokasi dan kondisi kerja, iklim organisasi dan komunikasi (Dharma, 2001).

METODE, DATA DAN ANALISIS

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian menggunakan metode Kualitatif, yaitu pendekatan ini menggunakan penelitian lapangan secara langsung melakukan wawancara terhadap responden yaitu pegawai di kantor desa. Metodologi kualitatif ini sebagai prosedur penelitian yang mana menghasilkan data deskriptif berupa kata-katatertulisan atau lisan dari hasil wawancara yang dijadikan responden dan perilaku yang dapat di amati sendiri (Sugyono, 2010).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif deskriptif. Analisis dan kualitatif merupakan bentuk penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan yang sewajarnya dan sebagaimana adanya (Nawawi, 1993).

Ada beberapa langkah dalam proses analisis data kualitatif, yaitu

- a. Analisis penyusunan data.
- b. Analisis klasifikasi data.
- c. Analisis pengolahan data.
- d. Analisis penyimpulan data.(Ali, 1985).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur Kecamatan Awangpone dalam Pelayanan e-KTP Semasa Pandemi Covid-19 di Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone Kabupaten Bone

Kuantitas Pekerjaan

Dalam dimensi kuantitas yang ingin diamati oleh penulis ialah jumlah pelayanan yang dihasilkan oleh pegawai atau dapat disebut juga dengan produktifitas pegawai dalam bekerja. Desa Bulumpare merupakan salah satu kecamatan terpadat di Kecamatan Awangpone dan dapat dikatakan bahwa Desa Bulumpare adalah desa yang produktif dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan data terkait jumlah pelayanan di Desa Bulumpare adalah sebagai berikut:

I.

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Pelayanan di Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone Kabupaten Bone, 2021

Bulan	KI A	e- KTP	KK
Januari	4	22	20
Februari	4	132	72
Maret	4	145	42
April	1	10	25
Mei	13	77	93
Juni	66	187	113
Juli	79	147	155
Agustus	4	1 2 1	49
Septemb er	10	8 9	116

Oktober	14	0	82
Novemb er	17	1 0 0	174
Desemb er	40	1 2 3	105
Pelayan an	256	1153	1046
Jumlah pelayanan		2.455 Pelayanan	

Sumber : Kantor Kecamatan Awangpone, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pelayanan di Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone di tahun 2021 sejumlah 2.455. Pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat tidak sebanding dengan jumlah pegawai di bagian pelayanan kependudukan.

Berdasarkan data terkait rekapitulasi jumlah pelayanan pada tahun 2021 dapat dikatakan bahwa jumlah pelayanan administrasi yang diberikan oleh Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone kepada masyarakat cukup banyak dibandingkan dengan jumlah aparatur yang menangani pelayanan publik di sana.

Kualitas pekerjaan memiliki tiga indikator antara lain yaitu kepuasan pengguna, ketepatan prosedur, dan disiplin pegawai. Penilaian akan kepuasan pengguna dapat dilihat dari kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan kesopanan pegawai dalam pelayanan. Kepuasan prosedur memiliki indikator yaitu terkait biaya pelayanan serta ketepatan waktu pelayanan, Sedangkan disiplin pegawai memiliki indikator yaitu dilihat dari ketepatan dalam memulai bekerja sesuai jam kerja, ketepatan selesai bekerja sesuai jam kerja, dan kemampuan bekerja sesuai jam kerja.

“Untuk Pelayanan di Kantor Desa Bulumpare buka pada jam 08.00 pagi, tapimasyarakat pada umumnya menerima pelayanan pada pukul 09.00 pagi dikarenakan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan yang dibawa dalam pembuatan e-KTP maupun jenis pelayanan lainnya, jadi masyarakat biasanya diarahkan untuk melengkapi berkasnya terlebihdahulu”.

Berdasarkan wawancara di atas, pelayanan di Kantor Desa Bulumpare sudah sesuai dengan prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur dan persyaratan dalam pembuatan e-KTP ataupun jenis pelayanan lainnya yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan yang diterima masyarakat itu sendiri.

Tabel 2. Data Pegawai Datang Dan Pulang Kantor Kecamatan Awangpone Kabupaten Bone

5 Januari 2021	07.55	15.15
6 Januari 2021	07.50	15.30
7 Januari 2021	07.58	15.17

8 Januari 2021	07.56	15.16
11 Januari 2021	07.55	15.19
12 Januari 2021	07.50	15.20
13 Januari 2021	07.51	15.30
14 Januari 2021	07.54	15.27
15 Januari 2021	07.53	15.16
18 Januari 2021	07.59	15.15
19 Januari 2021	07.58	15.16
20 Januari 2021	07.56	15.18
21 Januari 2021	07.57	15.14
22 Januari 2021	07.56	15.19
25 Januari 2021	07.50	15.35
26 Januari 2021	07.53	15.16
27 Januari 2021	07.51	15.17
28 Januari 2021	07.52	15.15
29 Januari 2021	07.51	15.18
1 Februari 2022	07.52	15.15
<u>2 Februari 2022</u>	<u>07.53</u>	<u>15.16</u>

Diolah oleh penulis, 2022.

Tabel di atas menunjukkan tingkat disiplin waktu pegawai di kantor Kecamatan Awangpone sudah baik. Bahkan berdasarkan wawancara dengan Jusman sebagai staf bidang e-KTP pada hari Rabu, 13 Juni 2022 pukul 10.00 WITA di Ruang Pelayanan yang menyatakan bahwa “Pelayanan pada jam istirahat siang pun dilayani apabila ada yang datang”.

Kemandirian memiliki dua indikator yaitu kompetensi pegawai dan kemampuan menyelesaikan tugas individu. Kompetensi pegawai memiliki indikator penilaian yaitu latar belakang pendidikan pegawai pelayanan, pengalaman pegawai dalam pelayanan, dan diklat yang pernah diikuti pegawai pelayanan. Menyelesaikan tugas individu memiliki indikator yaitu kemampuan pelayan dalam menyelesaikan tugas setiap individu dan berapa waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan setiap pelayanan.

Latar belakang aparatur pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Awangpone sebagai berikut :

Tabel 3. Aparatur Pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone Kabupaten Bone

Jusman, S.H.	Honoror	S1 Ilmu Hukum
Barunawati	Honoror	SMA
Sahriani	Honoror	S1 Pendidikan Teknik Elektro
Alman, S.Ip	Honoror	S1 Ilmu Pemerintahan

Diolah oleh penulis, 2022

Berdasarkan data di atas terdapat 1 aparatur pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki ijazah terakhir SMA. Sedangkan dari statusnya semuanya masih berstatus honoror. Inilah yang menjadi penghambat dalam hal karir dari aparatur yang ada di Kantor Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone disebabkan semua pegawai merupakan staf honoror.

Menurut Jusman sebagai Perangkat Desa pada 12 Juni 2022 pukul 11.00 WITA di Ruang Pelayanan menyatakan bahwa:

“Saat ini aparatur pelayanan telah memenuhi syarat pendidikan terakhir yaitu minimal setingkat Sekolah Menengah Atas (SMA). Tetapi pada bidang pelayanan administrasi kependudukan tidak ada staf yang berstatus PNS. Staf pada pelayanan administrasi kependudukan semuanya masih berstatus pegawai honoror”.

Hasil menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan dari Pegawai yang membidangi pelayanan administrasi kependudukan sudah memenuhi kriteria yang ada. Hanya saja status dari pegawai tersebut adalah bukan PNS.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Desa Bulumpare H.Abdul Muin pada hari Senin, 18 Juni 2022 pukul 13.30 WITA di Ruang Kepala Desa Bulumpare menjelaskan bahwa:

“Pengalaman pegawai sudah sangat baik, dan tidak ada pegawai yang kebingungan memproses pelayanan. Pelayanan yang prosesnya statis sehingga pegawai dapat dengan mudah memahaminya. Lalu untuk Pendidikan dan Pelatihan yang pernah diterima oleh aparatur pelayanan di Kecamatan Awangpone saat ini masih kurang. Selama ini mereka telah melakukan pelatihan 2 kali di Kabupaten Bone yaitu diklat tata cara registrasi pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil bagi aparatur kecamatan serta diklat pengelolaan administrasi kependudukan di Kabupaten Bone”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa memang pendidikan dan pelatihan yang diterima pegawai di bidang pelayanan administrasi kependudukan masih sangat minim. Mereka hanya mendapatkan pelatihan sebanyak 2 (dua) kali saja di Kabupaten Bone.

Pada kantor Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone aparaturnya sudah tergolong baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan observasi penulis yang melihat langsung setiap proses pelayanan, aparatur di sana sudah sangat paham akan apa yang harus dikerjakan. Dalam memberikan pelayanan apabila tidak terdapat kendala dapat diselesaikan hanya dalam waktu 10 menit. Permasalahan yang sering terjadi yaitu terkait persyaratan yang belum mampu terpenuhi dan fasilitas komputer serta jaringan yang sering error. Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara Sahriana sebagai Kasi Pemerintahan pada 12 Juni 2022 pukul 11.00 WITA di Ruang Pelayanan menyatakan bahwa:

“Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya keluhan dari

masyarakat akan sikap pegawai akan tetapi masih sering terkendala akan fasilitas yang ada seperti komputer dan jaringan yang sering bermasalah sehingga waktu pelayanan administrasi kependudukan terhambat”.

Hambatan Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pelayanan e-KTP Semasa Pandemi Covid-19 Di Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone Kabupaten Bone

a. Fasilitas Pelayanan Seperti Komputer Dan Jaringan Yang Sering *Error* Ketika Pelayanan Berlangsung

Seperti yang dijelaskan sebelumnya terkait dengan permasalahan fasilitas yang ada di kantor Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone masih sering terkendala di bagian pelayanan e-KTP seperti komputer yang sudah layak untuk diremajakan dan jaringan yang sering mengalami *error*. Hal tersebut mengakibatkan aparatur yang ada di sana dalam memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat masih sering mendapatkan keluhan karena lambatnya pengerjaan pembuatan e-KTP. Hal ini tidak sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Standar Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik yang menjelaskan tentang standar pelayanan publik harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam wawancara dengan Sahriana sebagai Kasi Pemerintahan pada hari selasa, 12 Juni 2022 pukul 11.00 WITA di Ruang Pelayanan menyatakan bahwa, “fasilitas memang masih menjadi salah satu kendala utama di pelayanan e-KTP dimana pengadaan fasilitas terakhir kita terima pada tahun 2011”.

Penulis juga dalam melakukan observasi melakukan wawancara dengan masyarakat Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone pada Jum’at, 15 Juni 2022 pukul 14.50 terkait dengan pelayanan e-KTP yang diberikan di Kantor Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone. Nurdin sebagai masyarakat Kecamatan Awangpone yang berasal dari Kelurahan dijadikan sampel oleh penulis. Beliau mengatakan bahwa, “Dalam pembuatan e-KTP di kantor desa masih tergolong lambat sampai harus menunggu berhari-hari.”

Maka dari pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa timbulnya permasalahan yang terjadi memang dikarenakan fasilitas pelayanan yang ada di kantor Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone menjadi penghambat pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kurangnya Jumlah Pegawai Yang Membidangi Pelayanan e-KTP

Seperti yang penulis jelaskan sebelumnya bahwa jumlah pegawai yang membidangi e-KTP di kantor Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone sangatlah kurang yakni hanya berjumlah 2 (dua) orang saja. Seperti yang penulis lihat ketika melakukan observasi di lapangan ketika salah satu pegawai berhalangan hadir maka pelayanan e-KTP juga terhambat karena tidak adanya pegawai yang memberikan pelayanan e-KTP dan membuat masyarakat harus pulang akan hal tersebut.

Hal ini didukung dengan wawancara bersama Sahriana sebagai Kasi Pemerintahan pada hari selasa, 12 Juni 2022 pukul 11.00 WITA di Ruang Pelayanan menyatakan bahwa, “Saat ini pegawai kami yang membidangi e-KTP hanya berjumlah 2 orang saja dan keduanya masih berstatus honorer”.

Penjelasan di atas dapat disimpulkan sebagai salah satu penghambat pelayanan publik dimana jumlah pegawai yang hanya 2 (orang) saja yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dan apabila salah satunya tidak hadir maka terhambat pula pelayanan yang diberikan pada bidang pelayanan-KTP.

Kurangnya Pemahaman Masyarakat Akan Prosedur Pelayanan-KTP Di Kantor Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone Kabupaten Bone.

Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pegawai masih sering mendapatkan masyarakat yang ingin membuat atau mengurus permasalahan mengenai e-KTP tidak mengetahui prosedur pelayanan yang ada seperti membawa persyaratan pembuatan e-KTP. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang pada Pasal 19 mengatur kewajiban masyarakat dalam mematuhi dan memenuhi ketentuan yang dipersyaratkan dalam standar pelayanan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Jusman sebagai staf bidang e-KTP di Kantor Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone, pada hari Rabu, tanggal 13 Juni 2022 pukul 10.00 WITA di Ruang Pelayanan, menyatakan bahwa, "masyarakat tidak mengetahui regulasi terbaru mengenai pembuatan e-KTP sehingga sering masyarakat yang datang disuruh untuk melengkapi terlebih dahulu persyaratan dalam pengurusan e-KTP".

Penulis juga dalam melakukan observasi melakukan wawancara dengan masyarakat Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone pada Jum'at, 15 Juni 2022 pukul 14.50 terkait dengan pelayanan e-KTP yang diberikan di Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone. Natsir sebagai masyarakat Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone yang berasal dari Kelurahan Bangkala dijadikan sampel oleh penulis. Beliau mengatakan bahwa, "Kami tidak mengetahui apa saja persyaratan pembuatan e-KTP, saya kira cukup datang saja di kantor sudah bisa dilayani".

Dari penjelasan di atas ditarik kesimpulan bahwa salah satu faktor penghambat dalam pelayanan e-KTP di kantor Desa Bulumpare adalah kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur pelayanan e-KTP di sana sehingga membuat masyarakat harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu sebelum menerima pelayanan.

Memperbaharui Sarana Dan Prasarana Yang Ada Di Bagian Administrasi Kependudukan

Kantor Desa Bulumpare sementara ini mengajukan permohonan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone seperti memperbaharui fasilitas penunjang pelayanan seperti komputer dan printer, serta memperbaiki dan mengusulkan pengadaan wifi guna menunjang terlaksananya pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Upaya kantor Desa Bulumpare khususnya Bidang administrasi kependudukan yaitu terus menjaga dan merawat fasilitas yang ada agar dapat digunakan dengan baik supaya pelayanan kepada masyarakat tidak terhambat dan terlaksana secara maksimal. Berdasarkan wawancara dengan Jusman sebagai staf bidang e-KTP pada hari Rabu, 13 Juni 2022 pukul 10.00 WITA di Ruang Pelayanan yang menyatakan bahwa:

"Saat ini kita sedang berupaya mengajukan untuk membenahi dan memperbaiki sarana dan prasarana yang ada di pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Desa Bulumpare guna menunjang pelayanan kepada masyarakat, dan upaya dari kami yaitu dengan terus merawat dan

menjaga seluruh fasilitas yang mendukung terlaksananya pelayanan yang efektif agar masyarakat dapat merasakan pelayanan administrasi kependudukan khususnya e-KTP secara maksimal di kantor Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone ini”.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa memang langkah dalam hal upaya meningkatkan kualitas pelayanan ini sangat tepat namun butuh waktu dari kecamatan untuk merealisasikan upaya tersebut.

Penambahan Pegawai Di Bidang Administrasi Kependudukan

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya terkait kurangnya jumlah pegawai di Kantor Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone yang melayani masyarakat secara langsung, maka Kecamatan Awangpone melakukan upaya yakni akan menambah jumlah pegawai sejumlah 4 (empat) orang pegawai di bagian pelayanan yang mengerti akan pelayanan administrasi kependudukan. Alasan penambahan pegawai sejumlah 4 (empat) orang adalah apabila pegawai operator berhalangan datang tepat waktu karena kondisi yang tidak memungkinkan atau tidak dapat hadir, pegawai tersebut dapat menggantikannya untuk sementara waktu demi berjalannya pelayanan.

Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan Kepala Desa Bulumpare H.Abdul Muin pada hari Senin, 18 Juni 2022 pukul 13.30 WITA di Ruang Kepala Desa menjelaskan bahwa:

“Permasalahan ini memang sudah terjadi sepanjang tahun 2020-2021 apalagi pada masa pandemi seperti ini semuanya yang serba terbatas. Hal tersebut dikarenakan pegawai kita hanya berjumlah 4 (empat) orang saja dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga apabila adanya pegawai yang berhalangan hadir maka pelayanan harus terhenti. Dan insyaallah pada tahun 2022 akan diajukan untuk penambahan jumlah pegawai bidang pelayanan administrasi kependudukan sejumlah 4 (empat) orang”.

Terkait dengan permasalahan masyarakat yang kurang mengetahui prosedur dalam pelayanan administrasi kependudukan maka diperlukannya sosialisasi terkait prosedur pelayanan administrasi kependudukan kepada aparatur desa yang diharapkan aparat desa tersebut dapat menjadi penyambung lidah yang ada di lingkungan mereka masing-masing hal tersebut akan disampaikan pada kegiatan musrenbang kecamatan yang akan dilaksanakan pada tahun 2021 ini.

Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan Kepala Desa Bulumpare H.Abdul Muin pada hari Senin, 18 Juni 2022 pukul 13.30 WITA di Ruang Kepala Desa menjelaskan bahwa:

“Dalam hal sosialisasi terkait masalah masyarakat yang tidak memahami prosedur pelayanan maka kami akan melakukan sosialisasi kepada aparatur desa terkait dengan sistem regulasi pelayanan terbaru terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan. Rencananya kami akan adakan tahun ini pada saat musrenbang berlangsung karena pada saat itu semua aparat desa dapat berkumpul di kecamatan”.

Dimana kita ketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang di dalamnya memuat tentang kewajiban penyelenggara dalam membantu masyarakat dalam mengetahuihak dan kewajibannya dalam menerima pelayanan.

Sarana dan prasarana merupakan faktor penunjang yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang bersifat administratif. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu dalam memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. (Eka, 2017:105). Selain itu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sarana pelayanan e-KTP yang masih sering terkendala jaringan yang seringkali terganggu dan mengakibatkan terhambatnya pelayanan pembuatan e-KTP di kantor Desa Bulumpare, serta seringnya komputer yang *error* dikarenakan komputer yang ada pada kantor Desa Bulumpare tergolong sudah tua dan layak untuk diremajakan. Dalam masa pandemi Covid-19 di mana para aparatur bekerja secara langsung di kantor dan juga bekerja di rumah atau *Work From Home* yang mengharuskan aparatur Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone harus membeli kuota sendiri untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan hal ini membebani aparatur yang bekerja di sana yang seharusnya menjadi tanggungan pemerintah. Maka dengan adanya permasalahan yang ada di atas mengakibatkan tidak maksimalnya aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone, Kabupaten Bone. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone Kabupaten Bone sudah cukup baik namun belum optimal karena masih ada permasalahan dalam pelaksanaannya yakni pada indikator kuantitas pekerjaan hal ini dikarenakan fasilitas yang sudah layak untuk diperbaharui seperti komputer dan jaringan yang sering *error*, indikator kepuasan masyarakat terkait dengan masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan, serta permasalahan terkait kekurangan pegawai.

SIMPULAN

Kinerja aparatur Desa Bulumpare dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat tidak baik terlihat dari berbagai macam masalah dan wawancara yang ditemukan, yang mana seharusnya aparatur yang tugasnya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dalam mensejahterakan masyarakat dan desa namun hal tersebut berbanding balik. Faktor penghambat kinerja aparatur adalah tingkat disiplin dan rendahnya pendidikan pegawai kantor desa, aparatur desa bulumpare tidak cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini terlihat pada belum tercapainya secara optimal kinerja yang diberikan dilihat dari kedisiplinan, jam kerja yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku dan proses pelayanan yang lambat dan melelahkan membuat masyarakat kesulitan dalam menyelesaikan perkara-perkara yang ingin diselesaikan. Upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor desa bulumpare adalah meningkatkan pendidikan pegawai kantor desa, melakukan kontrol terhadap pegawai kantor desa bulumpare, memberikan sanksi yang berat kepada pegawai, dan tidak hanya sanksi yang ringan karena sanksiberdampak aparatur tidak takut untuk melanggar aturan yang berlaku, harusnya sanksi yang berlaku sesuai dengan sanksi pelanggaran yang telah dilakukan agar aparatur takut untuk mengulangi pelanggaran kedisiplinan.

Referensi :

- Ali, Mohammad. 1985. Strategi Penelitian Pendidikan. Bandung: Angkasa.
Agustin, Michellia. 2015. Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Jom FISIP Volume 2 No.1.

- Husaini, Al. 2018. Strategi Camat dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai, Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan UIN JAMBI.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: Refika Aditama.
- Moleong, Lexi J. 2009, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta. Bumi aksara
- Nawawi, Hadari. 1993. Metode Penelitian Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Pasolong, Harbani. 2019. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Priansa. 2016. Perencanaan & Pengembangan SDM. Bandung:
- Robert Djopari, peranan aparatur pemerintah dalam pelaksanaan administrasi di distrik sidey, di akses pada tanggal 1 maret 2022 hlm.4.
- Siagian, P Sondang. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumihardjo, Tumar. 2012. Teknik Evaluasi Kinerja Aparatur, Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.