

ANALISIS KEMAMPUAN ADMINISTRASI APARATUR DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA MENTOR KABUPATEN PROBOLINGGO

Farasandya Amalia Hapsari

Program Studi Ilmu Administrasi STIA Bayuangga Probolinggo

Email: stia_bayuangga@yahoo.co.id

Abstract : *The purpose of this study was to determine the Administrative Ability of Village Apparatus in Providing Public Services in Mentor Village, Probolinggo Regency. The main problem of this research is How is the Administrative Capability of Village Apparatus in Providing Public Services in Mentor Village, Probolinggo Regency. In this study, researchers looked for data related to the performance of the officials through direct interviews with the community in Mentor Village, Probolinggo Regency. In addition, researchers also collected data from print and electronic media related to the analysis of the ability of officials in Mentor Village, Probolinggo Regency. the activities of the process of selecting, sorting, focusing and simplifying the raw data in all forms of notes and field documents. Activities to reduce data that have been carried out in this study include: recording the results of interviews, observations and documentation both successfully recorded through a recorder and field notes and the results of collecting documents related to the research focus. In this study, the data obtained were then selected and selected, and focused on matters relating to the assessment and performance results of the apparatus of the Mentor Village, Probolinggo Regency. The results showed that the Technical Skill (Technical Ability) of the Mentor Village apparatus carried out their duties using techniques and supporting tools and procedures in accordance with the abilities of a Village official through ONLINE. Human Skill (humane ability) of the Village apparatus of Mentor if viewed from the perspective of the ability of the Village apparatus to motivate each other in carrying out tasks between Village officials is carried out fairly without differentiating social status. Increasing the capacity of Mentor Village officials in the implementation of Village government administration duties which include a) Employee discipline development, b) Education and training, c) Work motivation, d) Career development.*

Key words : *Administrative Capabilities, Public Services, Village Apparatus*

Abstrak : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kemampuan Administrasi Aparatur Desa Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Desa Mentor Kabupaten Probolinggo. masalah pokok dari penelitian ini adalah Bagaimanakah Kemampuan Administrasi Aparatur Desa Dalam memberikan Pelayanan Publik Di Desa Mentor Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini, peneliti mencari data-data yang berkaitan dengan hasil kinerja aparatur melalui wawancara langsung dengan masyarakat di Desa Mentor Kabupaten Probolinggo. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan data dari media cetak maupun elektronik yang terkait dengan analisis kemampuan aparatur di Desa Mentor Kabupaten Probolinggo. kegiatan proses pemilihan, pemilahan, focusing dan penyederhanaan data mentah yang ada dalam semua bentuk catatan dan dokumen lapangan. Kegiatan mereduksi data yang telah dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

perekapan hasil wawancara, pengamatan dan dokumentasi baik yang berhasil direkam melalui recorder maupun catatan-catatan lapangan dan hasil pengumpulan dokumen yang berhubungan dengan fokus penelitian. Pada penelitian ini, data yang diperoleh kemudian dipilih dan diseleksi, serta difokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan penilaian serta hasil kinerja yang dimiliki aparatur Desa Mentor Kabupaten Probolinggo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Technical Skill (Kemampuan Teknis) aparatur Desa Mentor melaksanakan tugas mereka dengan menggunakan teknik dan alat-alat pendukung serta prosedur-prosedur yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki seorang aparatur Desa melalui ONLINE. Human Skill (Kemampuan bersifat manusiawi) aparatur Desa Mentor jika dilihat dari segi kemampuan aparatur Desa saling memberi motivasi dalam menjalankan tugas antar aparatur Desa dilakukan dengan adil tanpa membedakan status sosial. Peningkatan kemampuan aparat Desa Mentor dalam pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan Desa yang meliputi a) Pembinaan disiplin Pegawai, b) Pendidikan dan pelatihan, c) Motivasi kerja, d) Pengembangan karir.

Kata Kunci : Kemampuan Administrasi, Pelayanan Publik, Aparatur Desa

PENDAHULUAN

Perangkat Desa yang terdiri dari Sekertaris Desa dan Kepala-Kepala Seksi. Desa adalah sumber sebagai bahan keterangan dan sumber data yang paling murni yang paling mendekati kenyataan, data dan bahan keterangan yang diperoleh dari Desa sering kali dipergunakan untuk rencana daerah atau pemerintahan, maka data buatan atau data karangan harus dihindarkan karena dapat mengagalkan tercapainya tujuan negara, data dari Desa sebagai produk administrasi Desa harus bernilai dan dipercaya. Desa pada pernyataan di atas merupakan sebuah organisasi yang memiliki perangkat yang menjalankan sistem organisasi dibidang pemerintahan. Desa Mentor sudah mampu melayani pembuatan surat, domisili, kartu keterangan tidak mampu dengan menggunakan sistem *on line*. Jadi masyarakat bisa mengakses lewat internet dimana saja dan kapan saja dengan dibantu oleh aparatur Desa. Desa bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada warganya yang memanfaatkan teknologi dengan baik serta bermanfaat." jadi warga dapat mengenal dan mempelajari teknologi, dengan cara ini Desa memberikan pelayanan dengan transparan serta akuntabel".

Kemampuan seseorang bisa diukur dari tingkat keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Dengan keterampilan yang ada maka pegawai akan berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerjanya. Jika proses pelayanan aparatur lamban dalam menangani masyarakat maka akan berdampak pada hal yang sangat merugikan bagi masyarakat. Banyaknya masalah yang terjadi di beberapa Desa maupun Desa mengenai buruknya pelayanan administrasi bukan berarti

pelayanan administrasi di setiap Desa buruk. Beberapa Desa bahkan meraih penghargaan karena prestasinya dalam memberikan pelayanan ke masyarakat. Desa Mentor memiliki aparatur pemerintah yang baik dalam hal kinerja aparatur pemerintah Desa. Khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi. Karena pada penelitian ini peneliti mengkaji permasalahan kemampuan administrasi aparatur Desa dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Kondisi yang memunculkan pandangan kritis terhadap kinerja Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Desa dipandang kurang aspiratif, kurang responsif, kurang akuntabel, dan pandangan negatif lainnya yang berujung pada rendahnya kepercayaan masyarakat kepada aparatur Pemerintah Desa. Sementara, masyarakat tidak mungkin menolak keharusan berhubungan dengan Pemerintah Desa sebagai organisasi pemerintahan di tingkat paling bawah. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan daya dukung masyarakat itu sendiri terhadap kemajuan suatu Desa. Hal ini dapat melalui pelayanan berbagai sektor, misalnya kemampuan pelayanan dalam hal administrasi. Pelayanan terhadap masyarakat termasuk ke dalam pemerintahan umum. Tidak hanya mempengaruhi pemberian pelayanan aparatur kepada masyarakat tetapi juga akan sangat mempengaruhi pencapaian tujuan dari visi dan misi Desa.

KAJIAN PUSTAKA

Kemampuan Adminsitasi

Kartono (2010) memberikan pengertian lain mengenai kemampuan, yaitu segala

daya, kesanggupan, kekuatan, ketrampilan teknis dan sosial yang dianggap melebihi kemampuan anggota biasa lainnya. Berdasarkan pengertian di atas, maka disimpulkan bahwa kemampuan adalah suatu potensi kesanggupan yang dimiliki dan dicurahkan oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya.

Ada 2 jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki untuk mendukung seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas, sehingga tercapai hasil yang maksimal (Robert R.Katz, dalam Moenir 2010), yaitu:

1. *Technical Skill* (Kemampuan Teknis) adalah pengetahuan dan penguasaan kegiatan yang bersangkutan dengan cara proses dan prosedur yang menyangkut pekerjaan dan alat-alat kerja.
2. *Human Skill* (Kemampuan bersifat manusiawi) adalah kemampuan untuk bekerja dalam kelompok suasana di mana organisasi merasa aman dan bebas untuk menyampaikan masalah.

Menurut pengertian di atas, kemampuan teknis yang dimaksud adalah seorang pegawai di dalam organisasinya harus mampu dalam penguasaan terhadap metode kerja yang ada. Artinya bahwa seorang pegawai yang mempunyai kemampuan teknis yang meliputi prosedur kerja, metode kerja dan alat-alat yang ada seperti yang telah dinilai dapat meningkatkan hasil kerja pegawai sehingga lebih maksimal.

Kecakapan bersifat manusiawi disini merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam bekerja dengan team work atau kelompok kerja, yakni dalam bekerja sama dengan sesama anggota organisasi. Hal ini penting sekali karena jika menutup diri maka tidak akan mencapai hasil kerja yang maksimal. Jadi

kemampuan dalam berkomunikasi mengeluarkan ide, pendapat bahkan di dalam penerimaan pendapat maupun saran dari orang lain dapat menjadi faktor keberhasilan melaksanakan tugas yang baik. Jadi, human skill di sini merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam bekerja dengan team work atau kelompok kerja di dalam organisasi seperti terurai di atas bahwa hal ini penting untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.

Aparatur Desa

Berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa, di Desa dibentuk aparat Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) yang merupakan pemerintah Desa. Aparat Desa terdiri atas kepala Desa dan perangkat Desa. Berdasarkan hal ini, yang dimaksud aparat Desa adalah kepala Desa dan perangkat Desa.

Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk memajukan kesejahteraan umum, pelayanan publik dari pemerintah harus ditingkatkan kualitasnya. Karena eksistensi dari kesejahteraan umum adalah pelayanan publik.

Surjadi (2012) mengemukakan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak

sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu telah dijelaskan sebelumnya bahwa Undang-Undang 1945 juga telah mengamanahkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraan. Sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif (Burhan, 2012) dimana penelitian ini menitik beratkan pada upaya untuk memberikan *deskripsi* (gambaran) mengenai kemampuan administrasi aparatur Desa dalam pelayanan publik di Desa Mentor. Dalam pelaksanaan dan proses penelitian ini yang menjadi penekanan adalah unsur manusia sebagai instrumen penelitian. Diharapkan peneliti mampu secara tanggap merespon kondisi dan kenyataan di lapangan selama penelitian. Proses ini menuntut kecermatan, ketelitian dan konsistensi tentang topik dan permasalahan penelitian yang telah dirumuskan serta menjaga objektivitas penelitian. Berdasarkan konsepsi jenis penelitian tersebut, maka dalam penelitian ini yang diteliti adalah “Kemampuan Administrasi Aparatur Desa Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Desa Mentor Kabupaten Probolinggo”.

Pada penelitian ini memfokuskan masalah penelitian pada kemampuan administrasi aparatur Desa melalui partisipasi masyarakat yang merupakan suatu langkah dalam lebih memperbaiki tata kelola pemerintahan yang dapat menjadikan aparatur pemerintahan Desa

Mentorsebagai salah satu Desa percontohan di Kecamatan Sumberasih. Adanya kemampuan dalam kegiatan tersebut, dapat dilihat bagaimana kemampuan yang dilakukan aparatur Desa Mentor dalam pelaksanaan kegiatan tersebut, dengan menggunakan indikator pengukuran kemampuan administrasi menurut R.Katz Robert, dalam Moenir (2010) yaitu sebagai berikut : 1. *Technical Skill* (Kemampuan Teknis) adalah pengetahuan dan penguasaan kegiatan yang bersangkutan dengan cara proses dan prosedur yang menyangkut pekerjaan dan alat-alat kerja yang meliputi kemahiran, kecepatan dan tepat waktu dalam melayani masyarakat. 2. *Human Skill* (Kemampuan bersifat manusiawi) adalah kemampuan untuk bekerja dalam kelompok suasana di mana organisasi merasa aman dan bebas untuk menyampaikan masalah yang meliputi tidak membedakan, adil dan lebih mementingkan kepentingan masyarakat.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Upaya Peningkatan Kemampuan Aparatur Desa Mentor

Pembinaan Disiplin Pegawai.

Upaya pemberdayaan dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas pokoknya dan fungsi organisasi adalah melalui pembinaan disiplin, hal ini dimaksudkan agar para pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-harinya senantiasa patuh dan taat pada berbagai ketentuan yang berlaku dan menunjukkan prestasi kerja yang tinggi. Usaha untuk meningkatkan kualitas kerja melalui pembinaan disiplin, diperlukan suatu pedoman atau kerangka yang memuat dengan jelas system metode

dan prosedur pembinaan serta tujuan dan sasaran setiap bentuk pegawai yang bermental baik berdaya guna, berhasil guna dan sadar akantanggung jawab dalam melaksanakan dan menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan.

Adapun bentuk penerapan disiplin pegawai pada Kantor Desa Mentor adalah pembinaan disiplin waktu kerja, sebab dengan ketepatan pada jam masuk kantor sangat erat kaitannya dengan disiplin lainnya. Pelanggaran disiplin waktu bagi pegawai Desa Mentor cenderung sering terjadi. Dari hasil wawancara dengan Kepala Desa Desa Mentor beliau mengatakan *Tingkat disiplin pegawai Desa memang masih tergolong rendah, seringnya beberapa pegawai terlambat datang ke kantor dan terkadang pulang lebih awal dengan berbagai alasan.* Hal tersebut didukung oleh ibu SU yang pernah mengurus surat keterangan tidak mampu di Desa beliau mengatakan *:pegawai Desa kelihatannya malas masuk kantor karna waktu saya mengurus surat keterangan, hanya ada 1 pegawai saja yang adadi kantor sedangkan masih menunjukkan jam 10 lewat.*

Disiplin Aparat

Faktor disiplin yang dimaksud dalam uraian ini adalah disiplin ditinjau dari aspek ketepatan dan kebutuhan setiap aparat terhadap waktu yang telah ditentukan pada setiap hari kerja. Dari uraian sebelumnya menunjukkan bahwa umumnya aparat pemerintahan Desa Mentor, kurang efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya atau dengan kata lain, bahwa salah satu faktor yang berpengaruh negatif dan dapat menghambat kemampuan terhadap pelaksanaan tugas-tugas administrasi dalam adalah

ketidaksiplinan aparat Desa pelaksana tugas mereka.

Pemberdayaan aparat sangat diperlukan untuk mengantisipasi perkembangan dalam dunia kependudukan yang demikian cepat sehingga membutuhkan aparat yang profesional dalam menjalankan tugasnya dengan baik. Guna meningkatkan kemampuan dalam mengantisipasi tugas-tugas di bidang pemerintahan dan pembangunan yang semakin kompleks maka dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi Kantor Desa Mentor telah melaksanakan pemberdayaan terhadap aparatnya yaitu :

1) Pendidikan Dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan adalah merupakan upaya untuk memberdayakan aparat, terutama untuk meningkatkan kemampuan intelektual dengan kepribadian manusia. Pendidikan yang dilakukan dalam suatu proses pengembangan kemampuan bertujuan kearah yang diinginkan oleh organisasi yang bersangkutan. Sedangkan pelatihan adalah merupakan bagian dari proses pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus seseorang. Pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh aparat Desa Mentor diharapkan nantinya mampu mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik yang dibebankan kepadanya tanpa arahan langsung dari pihak atasannya. Pendidikan dan pelatihan dapat dipandang sebagai salah satu jalur untuk meningkatkan kemampuan pegawai Desa usaha melayani kepentingan masyarakat. Pentingnya program pendidikan dan pelatihan adalah bertujuan:

- Untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola kegiatan-kegiatan sesuai dengan profesinya.
- Untuk meningkatkan pengetahuan mereka.

Dari hasil wawancara dengan pegawai Desa yakni Bpk. AS beliau mengatakan: *program pendidikan dan pelatihan Kabupaten memang ada, tetapi bukannya tidak pernah mengikuti namun jarang diikuti oleh kami. Karena terkadang jauh dan lama. Dan juga pegawai yang pernah melakukan pelatihan ini di pindah tugaskan ke Desa yang lain sehingga Desa kami belum punya pegawai yang pernah melakukan pelatihan tersebut..* Hal ini juga dibenarkan oleh beberapa staf yang ada di Desa.

2) Pemberian Motivasi Kerja

Bentuk motivasi kerja yang di berikan oleh Kepala Desa adalah memberikan dorongan dan menyerahkan sepenuhnya tugas-tugas kepada bawahannya untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.

3) Pengembangan Karir di Tempat Kerja

Dalam rangka untuk lebih meningkatkan kualitas sumberdaya aparat Desa Mentor, maka semua aparat yang telah mengikuti program pendidikan dan pelatihan diberikan kesempatan untuk mengembangkan karirnya di tempat kerjanya yang sebagai salah satu upaya pemberdayaan aparat. Pengembangan karir berarti bahwa seorang pegawai ingin terus berkarya dalam organisasi tempatnya bekerja untuk jangka waktu yang lama. Demikian Hal tugas

lainnya seperti juru tulis, sekretaris Desa, kepala seksi dan sebagainya.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Menyimak uraian sebelumnya, terutama uraian tentang kondisi riil pelaksanaan tugas perangkat Desa Mentor di bidang penyelenggaraan tugas-tugas administrasi Pemerintah Desa. Keadaan tersebut tentunya disebabkan adanya pengaruh negatif dari beberapa faktor,

1) Faktor Pendukung

Adapun faktor-faktor yang mendukung pemerintahan dalam dalam pelaksanaan tugas pencatatan atau register, Pembuatan Data Monografi dan pendokumentasian atas pengarsipan.

a. Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang dimaksudkan disini adalah aturan dan atau petunjuk pengisian buku-buku register. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa petunjuk yang dimaksudkan termasuk format-format register serta contoh format monografi dan teknik pengarsipan tersedia di kantor Desa.

b. Perangkat Keras

Perangkat keras yang dimaksudkan disini adalah sarana kantor. Dari hasil pengamatan peneliti, sarana kantor ini cukup memadai untuk pelaksanaan kegiatan pemerintahan di tingkat Desa termasuk peralatannya seperti mesin ketik, meja, kursi kerja dan lain-lain.

2) **Faktor Penghambat**

Adapun faktor-faktor yang menghambat pemerintahan dalam pelaksanaan tugas aparat pemerintahan sebagai berikut:

a. **Kemampuan untuk mengukur /mengetahui Keterampilan Setiap Aparat**

Faktor kemampuan dan atau keterampilan setiap aparat pada bidang tugas yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya merupakan salah satu faktor penentu efektif tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya. Namun kenyataan menunjukkan bahwa faktor ini kurang dimiliki oleh setiap aparat/ perangkat Desa Mentor, meskipun tingkat pendidikan formal setiap aparat dinilai cukup memadai, dimana dari jumlah 11 orang aparat yang terdiri dari : Kepala Desa, Sekretaris Desa, 3 orang Kepala Seksi, yang disajikan dalam daftar register dan monografi yang ada, juga terkait dengan kurang mampunya para staf-staf dalam menyampaikan berbagai laporan atau data yang dibutuhkan oleh bagian sekretariat untuk kebutuhan pencatatan register dan pembuatan monografi. Keadaan tersebut dipertegas dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Desa Mentor, yang pada intinya menyatakan bahwa "aparat sekretariat yaitu sekretaris dan kepala-kepala seksi, termasuk staf-staf cenderung kurang komitmen dan dedikasi untuk melaksanakan tugasnya dengan baik, karena disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan/ keterampilan mereka, terutama dalam hal pelaporan dan pencatatan berbagai aktifitas atau peristiwa yang terjadi dalam

penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan".

b. **Faktor Pendidikan**

Faktor Pendidikan merupakan faktor yang tidak dapat dipisahkan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka tingkat pemahaman akan tugas dan fungsi semakin besar. Dengan kata lain, bahwa salah satu faktor pendidikan yang rendah dapat menghambat kemampuan terhadap pelaksanaan tugas pegawai Desa sehingga menyebabkan kurang efektifnya pelaksanaan tugas pemerintah Desa dan perangkatnya. Dilihat dari hasil penelitian lewat data dokumentasi lapangan mengenai tingkat pendidikan aparat, belum semuanya berpendidikan sarjana (S1) di Desa Mentor tetapi kebanyakan para stafnya berpendidikan sampai Sekolah menengah Atas termasuk kepala Desa sendiri.

c. **Disiplin Aparat**

Faktor disiplin yang dimaksud dalam uraian ini adalah disiplin ditinjau dari aspek ketepatan dan kepatuhan setiap aparat terhadap waktu yang telah ditentukan pada setiap hari kerja. Dari uraian sebelumnya menunjukkan bahwa umumnya aparat pemerintah Desa Mentor kurang efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung Jawabnya. Dengan kata lain, bahwa salah satu faktor yang berpengaruh negatif dan dapat menghambat kemampuan terhadap pelaksanaan tugas pegawai Desa sehingga menyebabkan kurang efektifnya pelaksanaan tugas pemerintah Desa dan perangkatnya. Hal lain yang juga menjadi penyebab adalah masih

rendahnya kehadiran setiap pegawai Desa mewujudkan kedisiplinan, terutama disiplin dalam hal ketepatan dan kepatuhan terhadap waktu/jam kerja pada setiap hari kerja. Dari hasil penelitian dokumen menunjukkan bahwa frekuensi kehadiran aparat setiap hari kerja dapat dinilai masih minim, karena itu sangat wajar jika pelaksanaan tugas khususnya pencatatan register tidak terlaksana dengan baik khususnya bagi aparat yang berfungsi sebagai aparat sekretariat, serta para staf lainnya. Peneliti mewawancarai informan masyarakat yang pernah mengurus surat di Desa peneliti bertanya mengenai disiplin pegawai Bapak TR mengatakan: *Tingkat kedisiplinan pegawai di Desa Mentor masih rendahnya waktu saya mengurus ke Desa pada jam 09.00, keadaan kantormasih sepi nanti buka pada jam setengah 10.* Hal ini juga dibenarkan oleh beberapa warga yang tinggal disekitar kantor Desa.

d. Dukungan Pemerintah

Oleh karena pegawai pemerintah Desa Mentor, terutama Kepala Desa dan perangkatnya adalah pegawai negeri sipil, maka efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab mereka sangat ditentukan oleh adanya dukungan pemerintah, baik pemerintah Kabupaten maupun pemerintah Desa terutama Kepala Desa. Dukungan yang dimaksudkan di sini adalah upaya dari pemerintah Kabupaten, untuk memberikan bantuan kepada setiap pegawai Desa, sekretaris, dan para staf, berupa bimbingan teknis administrasi, keterampilan, pengawasan dan pengendalian. Namun dari hasil

analisis peneliti menunjukkan bahwa dukungan pemerintah tersebut belum terwujud. Hal ini terbukti dari pelaksanaan tugas setiap aparat tidak terealisasi dengan baik, hal ini karena disebabkan oleh keterampilan administrasi yang tertulis karena penempatan staf tidak sesuai dengan spesifikasi jurusan dari staf tersebut. Sementara itu, berkualitas tidaknya aparat yang ditugaskan pada suatu unit pemerintahan, merupakan tanggung jawab pemerintah. Selain itu, kepatuhan setiap pegawai Desa melaksanakan tugasnya, juga ditentukan oleh atasan/ pimpinan dalam melakukan pengawasan dan pengendalian.

e. Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang dimaksudkan dalam uraian ini adalah suasana kerja yang dapat mendorong seorang pegawai/ aparat untuk mengaktualisasikan potensinya dan menampilkan pekerjaannya secara baik. Agar kondisi tersebut dapat terwujud, maka suasana kooperatif dan kolaboratif, Fasilitas kerja yang memadai, kejelasan tugas dan tanggung jawab setiap aparat, harus diciptakan. Namun dari hasil analisis penelitian terhadap uraian sebelumnya, diperoleh gambaran bahwa kondisi kerja seperti tersebut tidak termasuk. Tidak disiplinnya pegawai Desa mematuhi waktu-waktu kerja, tidak terampilnya dan minimnya dedikasi dan komitmen terhadap tugas, merupakan refleksi dari suasana kerja yang tidak kooperatif, kolaboratif, kurangnya kejelasan tugas dan tanggung jawab masing-masing perangkat/aparat, dan karena minimnya fasilitas kerja. Hal

yang disebutkan terakhir, diperkuat dari hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Desa dan Kepala-kepala seksi yang pada intinyamenyatakan bahwa "*dalam melaksanakan tugas mereka, fasilitas yang tersedia kurang mendukung atau memadai*". Lebih jauh dijelaskan bahwa fasilitas yang kurang memadai tersebut, antara lain : peralatan kantor seperti meja dan kursi kerja, ruang kerja, lemari tempat penyimpanan arsip, mesin ketik, kertas dan lain sebagainya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian tentang Analisis Kemampuan Administrasi Aparatur Desa Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Desa Mentor Kabupaten Probolinggo dengan kondisi *Technical Skill* yang meliputi kemahiran, kecepatan dan tepat waktu dalam melayani masyarakat dan *Human Skill* yang meliputi tidak membedakan, adil dan lebih mementingkan kepentingan masyarakat maka peneliti memberikan simpulan bahwa Kondisi *Technical Skill* (Kemampuan Teknis) aparatur Desa Mentor melaksanakan tugas mereka dengan menggunakan teknik dan alat-alat pendukung serta prosedur-prosedur yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki seorang aparatur Desa dalam hal ini kemampuan aparatur Desa Mentor dalam pelayanan administrasi kemahiran, kecepatan dan tepat waktu dalam melayani masyarakat dalam surat menyurat yang dilakukan dengan online maupun manual mengenai keterampilan teknis pegawai administrasi Desa Mentor sebagian besar belum menguasai IT.

Dapat disimpulkan kemampuan teknis pegawai administrasi Desa Mentor belum dapat dikatakan baik.

Kondisi *Human Skill* (Kemampuan bersifat manusiawi) aparatur Desa Mentor jika dilihat dari segi kemampuan aparatur Desa saling memberi motivasi dalam menjalankan tugas antar aparatur Desa untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik serta memberikan nuansa positif bagi pengenalan dan pengembangan yang ada di perangkat Desa dalam kemampuan bersifat manusiawi tidak membedakan, adil dan lebih mementingkan kepentingan masyarakat semua dilakukan dengan adil tanpa membedakan status sosial.

Kemampuan pegawai pemerintah Desa Mentor dalam pelaksanaan tugas administrasi masih rendah. Dapat di buktikan dengan apa yang didapati dilapangan, masih banyaknya buku- buku untuk pencatatan kearsipan tidak terisi. Peningkatan kemampuan aparat Desa Mentor dalam pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan Desa yang meliputi a) Pembinaan disiplin Pegawai, b) Pendidikan dan pelatihan, c) Motivasi kerja, d) Pengembangan karir.

Peningkatan kemampuan aparat Desa Mentor dikarenakan kondisi pelaksanaan tugas pemerintahan disebabkan oleh beberapa faktor yang melingkupi Aparat Desa.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
 Bungin, Burhan. 2012. *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
 Kartono, Kartini. 2010. *Pemimpin dan*

Kepemimpinan. Jakarta: PT Raja
Grafindo Perkasa

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja
Pelayanan Publik*. Bandung: PT
Refika Aditama

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014
Tentang Desa