



KEMAMPUAN KERJA APARAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DESA

(Apparatus Work Ability in Providing Administrative Services to Village Communities)

Firman Hamzah

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Puangrimaggalatung

Corresponding Email: firmanhamzah119@gmail.com

(Received 19 March; Revised 08 April; Accepted 18 April 2022)

Abstract

Organizations do not only expect abilities, skills and abilities. However, the most important thing is the ability to work diligently and the desire to achieve maximum work results. The capabilities and skills of the apparatus are meaningless if there is no ability to work. This research uses a descriptive type of research, namely research that is a general description of the data and research objects. In this study, the researchers took the entire population (full sample) as the research sample as many as 7 officers. The results obtained are that the implementation of administrative services at the Tadang Palie Village Office, Sibulue District, Bone Regency is felt and implemented quite well. As well as supporting factors or supporting the implementation of administration such as (1) discipline in the apparatus is quite high, (2) completeness of equipment is quite adequate, and (3) the ability of personnel to use or operate as existing equipment.

Keywords: government performance, administration services

Abstrak

Organisasi tidak hanya mengharapkan kemampuan, kecakapan dan keterampilan. Tetapi, yang terpenting kemampuan bekerja dengan giat dan keinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Kemampuan dan kecakapan aparat tidak ada artinya jika tidak ada kemampuan untuk bekerja. Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, yakni penelitian yang bersifat penggambaran secara umum atas data dan obyek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengambil keseluruhan populasi (sampel penuh) sebagai sampel penelitian sebanyak aparat 7 orang. Adapun hasil dari yang didapatkan adalah Pelaksanaan pelayanan administrasi pada Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone sangat dirasakan serta terlaksana dengan cukup baik. Serta faktor penunjang atau pendukung pelaksanaan administrasi seperti (1) disiplin pada aparat yang cukup tinggi, (2) kelengkapan peralatan yang cukup memadai, dan (3) kemampuan personil untuk menggunakan atau mengoperasikan sebagai peralatan yang ada.

Kata Kunci: kinerja aparat, pelayanan administrasi

PENDAHULUAN

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan umum yang tujuannya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan umum yang memuaskan dapat terwujud apabila

dilaksanakan secara efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini sekaligus mengisyaratkan bahwa setiap pemerintah harus mengikuti perkembangan yang terjadi di tengah-tengah masyarakat.

Seiring dengan dinamika pertumbuhan yang terjadi di wilayah perkotaan maka kebutuhan masyarakat untuk berhubungan dengan pemerintah akan semakin meningkat. Setidaknya hubungan masyarakat dengan pemerintah berkenaan dengan pelayanan administrasi kemasyarakatan yang berlalu menjadi prasyarat dalam berbagai aktivitas kehidupan sehari-hari. Berhasil tidaknya pelaksanaan otonomi akan tergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam menyikapi perkembangan yang ada di wilayahnya. Hal ini berarti bahwa pemerintah harus tanggap dan aspiratif terhadap situasi yang berkembang di masyarakat, baik sosial, ekonomi maupun politik.

Pada Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone kenyataan yang terlihat saat ini adalah produktivitas kerja aparat belum dapat terwujud dengan baik khususnya melalui pemberian motivasi. Kurangnya pemberian motivasi kepada aparat dapat dilihat dari sejumlah faktor antara lain penempatan aparat belum dilakukan secara optimal dan perhatian atasan terhadap pengembangan karier aparat masih harus mendapat prioritas yang lebih baik.

Sehubungan dengan latar belakang di atas maka penulis terdorong untuk menyusun sebuah tulisan dalam bentuk penelitian dengan judul “Kemampuan Kerja Aparat dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone”.

Rumusan Masalah

Setelah mengkaji latar belakang masalah yang dikemukakan di atas. Untuk itu, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kemampuan kerja aparat dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone?

2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kemampuan kerja aparat di Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kemampuan kerja aparat dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan kerja aparat di Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberi gambaran tentang kemampuan kerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone.

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pimpinan dalam mengambil keputusan strategis dalam bidang pelayanan administrasi.

Metode Penelitian

1. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah deskriptif, yakni penelitian yang bersifat penggambaran secara umum atas data dan obyek penelitian.

2. Jenis penelitian

- a. *Library research* (penelitian kepustakaan)

Yaitu penelitian dengan membaca buku-buku literatur, dan bahan-bahan kuliah yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas.

- b. *Field research* (penelitian lapangan)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan mendatangi lokasi

- penelitian untuk dilakukan pengamatan secara langsung guna mendapatkan data yang diperlukan dalam memecahkan masalah.
- c. Populasi dan sampel
- Menurut Sugiono (2011:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh aparat di Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone 7 orang.
- Sedangkan pengertian sampel menurut Sofyan Effendy (2001:108) yaitu “keseluruhan atau sebagian dari populasi yang diambil dan mewakili populasi”. Mengingat sedikitnya populasi, maka keseluruhan aparat ditetapkan sebagai sampel penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat Suharsimi Arikunto (2010:120) yang mengatakan bahwa apabila subyeknya kurang dari 100 lebih baik diambil dan jika jumlah subyek lebih dari 100 maka dapat diambil antar 10% sampai dengan 15% atau lebih, disesuaikan dengan tenaga, waktu, dan kemampuan seorang peneliti.
- Oleh karena jumlah populasi tidak dimungkinkan untuk melakukan penarikan sampel, maka penulis mengambil keseluruhan populasi (sampel penuh) sebagai sampel penelitian sebanyak aparat 7 orang.
- d. Teknik pengolahan data
- a. Pengamatan, yaitu kegiatan yang dilakukan secara langsung pada obyek penelitian.
- b. Wawancara, yaitu penulis mengadakan kegiatan tanya jawab secara langsung dengan beberapa responden sesuai yang diperlukan.
- c. Daftar pertanyaan, yaitu penulis mengedarkan beberapa daftar pertanyaan kepada responden yang dipilih secara purposive sampling.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Kemampuan kerja

Kemampuan adalah perpaduan antara teori dan pengalaman yang diperoleh dalam praktek di lapangan, termasuk peningkatan kemampuan menerapkan teknologi yang tepat dalam rangka peningkatan produktivitas kerja (Siagian, 2008:15).

Pengertian kemampuan kerja terdiri dari dua kata, yaitu kemampuan dan kerja. Pengertian mampu menurut Wojowasito (2005:67) adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk kegiatan mental. Misalnya tes IQ, dirancang untuk menentukan kemampuan intelektual umum seseorang. Tujuh dimensi yang membentuk kemampuan intelektual adalah kemahiran berhitung, pemahaman verbal, kecakapan perseptual, penalaran induktif, visualisasi ruang dan ingatan (memori). Pekerjaan berbeda-beda dalam tuntutanannya bagi pemangku pekerjaan itu untuk menggunakan kemampuan intelektual mereka makin banyak tuntutan pemrosesan informasi dalam suatu pekerjaan, makin banyak kecerdasan umum dan kemampuan verbal diperlukan untuk melakukan pekerjaan itu dengan sukses.

Konsep Dasar Kinerja

Menurut Poewardarminta (2002:492) kerja adalah melakukan sesuatu, sedangkan menurut Ndaha (2001:76) kerja adalah proses penciptaan atau pembentukan nilai baru pada suatu unit sumber daya, pengubahan atau penambahan nilai pada unit alat pemenuhan kebutuhan yang ada.

Sedangkan Renita (2006:125) kerja dipandang dari sudut sosial merupakan kegiatan yang dilakukan dalam upaya untuk mewujudkan kesejahteraan umum, terutama bagi orang-orang terdekat (keluarga) dan masyarakat, untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan, sedangkan dari sudut rohani atau religius, kerja adalah suatu upaya untuk mengatur dunia sesuai dengan kehendak sang pencipta.

Berdasarkan beberapa pengertian kerja di atas peneliti dapat menyimpulkan mengenai pengertian kerja. Kerja yaitu kegiatan yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan atau mengerjakan sesuatu yang menghasilkan alat pemenuhan kebutuhan yang ada seperti barang atau jasa dan memperoleh bayaran atau upah.

Sebelum penulis menguraikan pekerjaan kinerja maka ada baiknya penulis menguraikan definisi dari istilah kinerja. Menurut Ahmad S. Ruky (2001:14) berpendapat bahwa kinerja atau prestasi adalah pengalih bahasa dari kata Inggris “*performance*”.

Menurut Bernardin dan Russel (Ruky, 2001:15) *performance* adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Selanjutnya Ahmad S. Ruky (2001 : 6) mengemukakan bahwa “manajemen kinerja berkaitan dengan usaha, kegiatan atau program yang diprakarsai dilaksanakan oleh pimpinan organisasi (perusahaan) untuk merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan”.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai pekerja dalam

pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang perilaku untuk suatu pekerjaan tertentu dievaluasi oleh orang-orang tertentu pula.

Tujuan sebuah organisasi atau perusahaan menilai kinerja karyawannya menurut Gary Dessier (2007: 512) adalah :

- a. Menyediakan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan tentang promosi dan kompensasi.
- b. Menyediakan kesempatan bagi karyawan untuk bersama-sama meninjau perilaku karyawan berkaitan dengan pekerjaannya.

Kriteria pengukuran kinerja yang baik harus memenuhi beberapa persyaratan :

- a. Relevan bagi individu dan organisasi
- b. Dapat memberikan hasil yang stabil dan konsisten apabila dilakukan pada waktu dan oleh orang yang berbeda.
- c. Dapat membedakan antara prestasi yang sudah atau masa lalu dengan prestasi yang sekarang maupun yang akan datang
- d. Pengukuran dapat dilaksanakan dengan menggunakan alat-alat ukur yang ada.

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat hasil pelaksanaan pekerjaan karyawan, maka perlu diadakan suatu evaluasi terhadap hasil kerjanya. Di bawah ini dikemukakan beberapa hal yang berkaitan dengan penilaian kinerja antara lain :

- a. Kinerja menunjukkan kepada penyelesaian tugas yang dilakukan oleh karyawan
- b. Penilaian kinerja adalah uraian sistematis dari kekuatan dan kelemahan berkenaan dengan pekerjaan tersebut dari seseorang ataupun kelompok
- c. Periode penilaian kinerja adalah rentang waktu dimana seseorang diamati prestasi kerjanya untuk membuat laporan formal.

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) memainkan peranan yang sangat penting dalam peningkatan motivasi di

tempat kerja. Karyawan menginginkan dan memerlukan balikan berkenaan dengan prestasi mereka dan penilaian menyediakan kesempatan untuk memberikan balikan kepada mereka. Jika kinerja tidak sesuai dengan standar, maka penilaian memberikan kesempatan untuk meninjau kemajuan karyawan dan untuk menyusun rencana peningkatan kinerja. Penilaian kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi actual karyawan dengan prestasi kerja yang diharapkan darinya. Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Tentunya dalam penilaian tetap mempertimbangkan berbagai keadaan perkembangan yang mempengaruhi kinerja tersebut.

Dalam mengukur job performance maka masalah yang paling pokok adalah menetapkan kriterianya. Jika kriteria telah ditetapkan, langkah berikutnya adalah mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan hal tersebut dari seseorang selama periode tertentu. Dengan membandingkan hasil ini terhadap standar yang dibuat untuk periode waktu yang bersangkutan, akan didapat level of performance seseorang. Penilaian kinerja adalah alat yang berfaedah tidak hanya untuk mengevaluasi kalangan karyawan. Dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi karyawan kepada organisasi selama periode waktu tertentu. Umpan balik kinerja memungkinkan karyawan mengetahui seberapa baik mereka jika dibandingkan dengan standar organisasi.

Untuk menentukan ukuran tentang sukses dalam suatu pekerjaan amatlah sulit, karena seringkali pekerjaan itu begitu kompleks sehingga sulit. Ada ukuran output yang pasti. Hal seperti ini terutama terdapat pada jabatan-jabatan yang bersifat administratif.

B. Pengertian Pelayanan

Pelayanan sangat erat hubungannya dengan kehidupan manusia, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Suatu bukti dilihat pada proses kelahiran seorang manusia (bayi). Proses ini menunjukkan betapa seorang ibu memberi pelayanan yang menyenangkan kepada seorang ayah (bapak), sehingga ia mengandung (hamil) dan kemudian melahirkan.

Manusia sejak dalam kandungan telah memerlukan/ mendapatkan pelayanan yang sangat prima, baik dari ibu yang mengandungnya, maupun dari ayahnya. Salah satu bukti ketika sang ibu dengan tertib dan teratur memeriksa kandungannya sehingga sang bayi dilahirkan.

Servis berasal dari orang-orang bukan dari perusahaan. Tanpa memberikan nilai pada diri sendiri, tidak akan mempunyai arti apa-apa. Demikian halnya pada organisasi atau perusahaan yang secara esensial merupakan kumpulan orang-orang. Untuk itu, Devrye (1994:98) menyatakan bahwa harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas. Dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

C. Pengertian Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai

dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek manapun khususnya suku, kas, agama, golongan, status sosial dll.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman (Sampara Lukman, 2000 : 9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep "layanan sepenuhi hati". Layanan sepenuhi hati yang digagas oleh Patton dimaksudkan

layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan (Patricia Patton, 2008:1). Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuhi hati.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

D. Kerangka Konseptual

Peningkatan kinerja aparat dimaksudkan agar para aparat dapat berprestasi dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya secara baik, benar dan efisien. Kegairahan kerja aparat mutlak melekat pada setiap insan aparat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat untuk memberikan pelayanan optimal dalam lingkup tugas dan tanggung jawabnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kemampuan kerja aparat dalam memberikan pelayanan

Data yang disajikan adalah data terhadap pelaksanaan administrasi pada Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone yang diperoleh dan hasil angket kemudian diproses. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hubungan disiplin ilmu dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan

Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Sangat berhubungan	2	28,57
b.	Cukup Berhubungan	4	57,14

KEMAMPUAN KERJA APARAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DESA
(Firman Hamzah)

c.	Kurang berhubungan	1	14,29
d.	Tidak berhubungan	-	-
	Jumlah	7	100,00 %

Sumber : Data diolah tahun 2021

Berdasarkan table di atas, nampak bahwa hubungan disiplin ilmu dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan dimana 7 responden yang menyatakan sangat berhubungan sebanyak 2 responden, cukup berhubungan sebanyak 4 responden, kurang berhubungan sebanyak 1 responden dan tidak ditemui responden yang menyatakan tidak berhubungan.

Dengan pernyataan di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pemberian tugas dan tanggung jawab pada Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone cukup diperhatikan mengenai disiplin ilmu para aparat. Hal tersebut tentunya sangat berkaitan dengan pemberian tugas dan tanggungjawab sesuai dengan keahlian masing-masing aparat sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat produktifitas kerja aparat.

Olehnya itu setiap aparat dituntut pula untuk mengikuti pendidikan dan latihan dalam berbagai hal, khususnya mengenai administrasi terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2 Keseringan mengikuti pendidikan dan latihan yang berhubungan dengan masalah administrasi.

Pilih an	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Selalu	-	-
b.	Sering	1	14,28
c.	Kadang-kadang	2	28,57
d.	Tidak Pernah	4	57,15
	Jumlah	7	100,00 %

Sumber : Data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa intensitas aparat dalam mengikuti pendidikan dan latihan yang berhubungan dengan masalah administrasi dimana diantara 7 responden yang ditemui bahwa tidak ada responden yang menyatakan selalu mengikuti pendidikan dan latihan yang berhubungan dengan masalah administrasi, sering sebanyak 1 responden, kadang-kadang sebanyak 2 responden dan tidak pernah sebanyak 4 responden.

Begitu pula dengan adanya pendidikan dan latihan tentunya akan sangat berkaitan dengan masalah penyelesaian pekerjaan dengan cepat dan tepat sebagaimana terdapat dalam pertanyaan di bawah ini.

Tabel 3 Penyelesaian pekerjaan dengan cepat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

Pilih an	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Selalu diselesaikan	5	71,43
b.	Sering dapat diselesaikan	2	28,57
c.	Kadang-kadang dapat diselesaikan	-	-
d.	Tidak dapat diselesaikan	-	-
	Jumlah	7	100,00 %

Sumber: Data diolah tahun 2021

Berdasarkan table di atas, nampak bahwa dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dimana diantara 7 responden yang menyatakan selalu dapat menyelesaikan sebanyak 5 responden, sering dapat diselesaikan sebanyak 2 responden dan tidak ditemui responden yang menyatakan kadang-kadang dapat diselesaikan dan tidak dapat diselesaikan.

Dengan pernyataan di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa aparat pada Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone sebagian besar sering menyelesaikan tugasnya dengan cepat.

Tabel 4 Sikap Aparat Dalam Menghadapi Hambatan-Hambatan Kerja yang Biasanya Muncul Dalam Proses Pelaksanaan Kerja.

Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Terlebih dahulu mengusahakan untuk mengantisipasi sendiri	2	28,57
b.	Kadang-kadang meminta bantuan	3	42,87
c.	Sering meminta bantuan	1	14,28
d.	Selalu meminta bantuan	1	14,28
	Jumlah	7	100,00 %

Sumber: Data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa sikap aparat dalam menghadapi hambatan-hambatan kerja yang biasanya muncul dalam proses pelaksanaan kerja dimana diantara 7 responden yang menyatakan terlebih dahulu mengusahakan untuk mengatasinya sendiri sebanyak 2 responden, kadang-kadang meminta bantuan sebanyak 3 responden, sering meminta bantuan sebanyak 1 responden dan selalu meminta bantuan sebanyak 1 responden juga.

Dengan pertanyaan di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa setiap aparat dalam menghadapi masalah dalam menyelesaikan tugas sehari-hari kadang-kadang meminta bantuan orang lain dalam hal ini teman

sekerjanya. Hal ini tentunya sangat berkaitan dengan inisiatif dari para aparat itu sendiri.

Olehnya itu disini dituntut adanya keterampilan para aparat sehingga dapat menyelesaikan setiap masalah-masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, sehingga tidak membebankan orang lain dalam penyelesaian tugasnya.

Tabel 5 Ketaatan Aparat Terhadap Disiplin Kerja yang Berlaku

Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Selalu ditaati	2	28,57
b.	Cukup ditaati	5	71,43
c.	Kurang ditaati	-	-
d.	Tidak pernah ditaati	-	-
	Jumlah	7	100,00 %

Sumber: Data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa ketaatan aparat terhadap disiplin kerja yang berlaku dimana diantara 7 responden yang menyatakan selalu ditaati sebanyak 2 responden, cukup ditaati sebanyak 5 responden, dan tidak ditemui responden yang menyatakan kurang ditaati dan tidak pernah ditaati.

Dengan pernyataan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap aparat terhadap disiplin kerja yang berlaku adalah menerima baik dan mentaati segala penawaran yang berlaku.

Tabel 6 Prioritas untuk Memperoleh Promosi Terhadap Aparat yang Menunjukkan Prestasi yang Baik

Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Selalu	2	28,57
b.	Sering	5	71,43

KEMAMPUAN KERJA APARAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DESA
(Firman Hamzah)

c.	Kadang-kadang	-	-
d.	Tidak pernah	-	-
Jumlah		7	100,00 %

Sumber : Data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa dalam hal promosi, aparat yang mengurus masalah administrasi jika mendapatkan prioritas dimana diantara 7 responden yang menyatakan selalu sebanyak 2 responden, sering sebanyak 5 responden, dan tidak ditemui responden yang menyatakan kadang-kadang atau tidak pernah.

Dengan pernyataan di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa masalah promosi berlaku untuk setiap bagian, tidak memandang apakah itu aparat yang mengurus masalah administrasi atau yang lainnya.

Tabel 7 Kesesuaian Peralatan Kerja yang Digunakan Dengan Beban Kerja

Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Sangat sesuai	3	42,86
b.	Cukup sesuai	4	57,14
c.	Kurang sesuai	-	-
d.	Tidak sesuai	-	-
Jumlah		7	100,00 %

Sumber: Data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa kesesuaian peralatan kerja yang digunakan dengan tugas-tugas yang diberikan dimana diantara 7 responden yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 3 responden, cukup sesuai sebanyak 4 responden, dan tidak

ditemui responden yang menyatakan kurang sesuai dengan tidak sesuai.

Dengan pernyataan di atas, tentunya dapat ditarik kesimpulan bahwa peralatan kerja yang digunakan pada Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone sudah cukup sesuai dengan beban tugas yang diberikan kepada aparat. Hal tersebut menurut persepsi penulis memang sangat penting, mengingat tanpa kesesuaian peralatan kerja dengan beban kerja tentunya akan mengurangi nilai kegunaan dari peralatan tersebut dan pada akhirnya berpengaruh terhadap kelancaran pekerjaan aparat.

Tabel 8 Pemberian Pengarahan atau Informasi tentang Metode Kerja yang digunakan

Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Selalu	1	14,28
b.	Sering	4	57,14
c.	Kadang-kadang	2	28,57
d.	Tidak pernah	-	-
Jumlah		7	100,00 %

Sumber: Data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa pemberian pengarahan atau informasi tentang metode kerja yang digunakan dimana diantara 7 responden yang menyatakan selalu sebanyak 1 responden, sering sebanyak 4 responden, kadang-kadang sebanyak 2 responden, dan tidak ditemui responden yang menyatakan tidak pernah.

Dengan pernyataan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pimpinan pada Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone sering memberikan informasi atau pengarahan tentang metode kerja yang sebaiknya digunakan oleh para

aparatus, khususnya yang berkaitan dengan tugas dan tanggungjawabnya.

Tabel 9 Pengaplikasian Metode Kerja yang Berlaku

Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Selalu	1	14,29
b.	Sering	6	85,71
c.	Kadang-kadang	-	-
d.	Tidak pernah	-	-
	Jumlah	7	100,00 %

Sumber: Data diolah tahun 2021

Berdasarkan table di atas, nampak bahwa pengaplikasian metode, kerja yang diberlakukan dimana diantara 7 responden yang menyatakan selalu sebanyak 1 responden sering sebanyak 6 responden, dan tidak ditemui responden yang menyatakan kadang-kadang dan tidak pernah.

Dengan pernyataan di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa metode kerja yang berlaku dalam lingkungan Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone pada dasarnya sering diaplikasikan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Tabel 10 Penyempurnaan Tata Kerja Apabila Terdapat Pekerjaan yang Perlu Disempurnakan, Walaupun Tidak Ada Instruksi atau Petunjuk Dari Atasan

Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Selalu	2	28,57
b.	Sering	5	71,43
c.	Kadang-kadang	-	-
d.	Tidak pernah	-	-

	Jumlah	7	100,00 %
--	--------	---	----------

Sumber: Data diolah tahun 2021

Berdasarkan table di atas, nampak bahwa penyempurnaan tata kerja apabila terdapat pekerjaan yang perlu disempurnakan, walaupun tidak ada instruksi atau petunjuk dari atasan dimana diantara 7 responden yang menyatakan selalu sebanyak 2 responden, sering sebanyak 5 responden, dan tidak ditemui responden yang menyatakan kadang-kadang dan tidak pernah.

Dengan pernyataan di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa para aparat yang ada dalam lingkungan Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone sering berusaha untuk mengambil suatu tindakan walaupun tidak ada perintah dari atasan, yang berhubungan dengan masalah pekerjaannya sehari-hari. Hal tersebut menurut persepsi penulis, berarti para aparat memiliki kreatifitas yang cukup tinggi terhadap pelaksanaan tugasnya sehari-hari, dan hal itulah memang diharapkan yaitu aparat yang mampu berinisiatif dan selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi organisasi dimana dia bekerja.

Tabel 11 Pemberian Terhadap Faktor-faktor Nilai Kegunaan Keterangan

Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Selalu memperhatikan	1	14,29
b.	Sering memperhatikan	6	85,71
c.	Kadang-kadang memperhatikan	-	-
d.	Tidak memperhatikan	-	-
	Jumlah	7	100,00 %

Sumber: Data diolah tahun 2021

Berdasarkan table di atas, nampak bahwa perhatian terhadap faktor-faktor nilai kegunaan keterangan terhadap organisasi dimana diantara 7 responden yang menyatakan selalu memperhatikan sebanyak 1 responden, sering memperhatikan sebanyak 6 responden, dan tidak ditemui responden yang menyatakan kadang-kadang memperhatikan atau tidak memperhatikan.

Dengan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam menghimpun keterangan, aparat sering memperhatikan mengenai faktor-faktor nilai kegunaan keterangan terhadap organisasi.

Tabel 12 Rata-rata Waktu Yang Dibutuhkan Dalam Penemuan Arsip atau Keterangan

Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Kurang dari 15 menit	4	57,15
b.	16-30 menit	2	28,57
c.	31-60 menit	1	14,28
d.	Lebih 1 jam	-	-
	Jumlah	7	100,00 %

Sumber: Data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh para aparat dalam menemukan arsip atau keterangan-keterangan yang dibutuhkan dimana diantara 7 responden yang menyatakan kurang dari 15 menit sebanyak 4 responden, 16-30 menit sebanyak 2 responden, 31-60 menit sebanyak 1 responden, dan tidak ditemui responden yang menyatakan lebih dari 1 jam.

Dengan pernyataan di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa dalam penemuan kembali keterangan-keterangan atau arsip, rata-rata diperlukan waktu kurang dari 15 menit atau termasuk dalam kategori cepat, walaupun kadang terdapat aparat yang menemukan arsip yang lebih dari 15 menit,

namun hal tersebut tidak terlalu dengan membandingkan rata-rata yang ada.

Tabel 13 Perhatian Pokok Permasalahan Dalam Pencatatan Keterangan

Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Selalu	7	100,00 %
b.	Sering	-	-
c.	Kadang-kadang	-	-
d.	Tidak pernah	-	-
	Jumlah	7	100,00 %

Sumber: Data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa perhatian tentang pokok permasalahan dalam pencatatan keterangan dimana diantara 7 responden semuanya menyatakan sering, kadang-kadang, dan tidak pernah.

Dengan pernyataan di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa dalam mengumpulkan keterangan yang ada selalu memperhatikan pokok permasalahan surat atau keterangan yang ada. Dengan demikian tentunya akan mempermudah dalam penemuan kembali arsip tersebut.

Tabel 14 Perwujudan Semua Keterangan yang Diperhatikan Dalam Bentuk Tertulis dan Dapat Dibaca, Dikirim dan Disiplin

Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Selalu	7	100,00 %
b.	Sering	-	-
c.	Kadang-kadang	-	-
d.	Tidak pernah	-	-
	Jumlah	7	100,00 %

Sumber: Data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa perwujudan semua keterangan yang diperlukan dalam bentuk tertulis dan dapat dibaca, dikirim dan disimpan dimana diantara 7 responden semuanya menyatakan selalu (100 %). Jadi tidak ditemui responden yang menyatakan sering, kadang-kadang dan tidak pernah.

Dengan pernyataan di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa keterangan yang ada dalam lingkungan Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone selalu diwujudkan dalam bentuk tertulis, sehingga hal tersebut dapat didokumentasikan sehingga apabila sewaktu-waktu dibutuhkan dikemudian hari dapat segera dilihat atau dipergunakan.

Tabel 15 Proses Pengolahan Keterangan

Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
a.	Segera diproses	7	100,00 %
b.	Ditunda beberapa jam	-	-
c.	Ditunda 1 hari	-	-
d.	Ditunda 2 hari atau lebih	-	-
	Jumlah	7	100,00 %

Sumber: Data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa proses pengolahan keterangan di Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone, dimana diantara 13 responden semuanya menyatakan segera diproses (100 %), dan tidak ditemui responden yang menyatakan ditunda beberapa jam, ditunda 1 hari atau ditunda 2 hari atau lebih.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan kerja aparat

1. Faktor Pendukung

Dari hasil kajian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor pendukung dalam pelaksanaan kegiatan administrasi adalah : Disiplin aparat yang cukup tinggi, kelengkapan peralatan yang memadai, kemampuan aparat untuk menggunakan atau mengoperasikan berbagai peralatan yang ada, motivasi kerja aparat yang cukup tinggi, dan adanya pemahaman aparat terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

2. Faktor Penghambat

Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan kegiatan administrasi adalah : adanya anggapan aparat terhadap masalah administrasi yang sifatnya meremehkan, biasanya terjadi dalam proses pekerjaan saling mengharapkan walaupun pada dasarnya sudah ditentukan tentang job kerja masing-masing aparat, utamanya dalam masalah penyimpanan warkat atau keterangan. Hal ini tentunya sangat berkaitan dengan karakter masing-masing aparat seperti sikap acuh terhadap pekerjaan yang sifatnya infiritas, dan adanya sebagian ruangan yang kurang mendukung pelaksanaan kegiatan kerja aparat.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data tentang peran administrasi pada Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi pada Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone

sangat dirasakan serta terlaksana dengan cukup baik.

2. Faktor penunjang atau pendukung pelaksanaan administrasi adalah sebagai berikut :
 - a. Disiplin pada aparat yang cukup tinggi.
 - b. Kelengkapan peralatan yang cukup memadai.
 - c. Kemampuan personil untuk menggunakan atau mengoperasikan sebagai peralatan yang ada.

B. Saran

Sesuai dengan hasil penelitian tentang peran administrasi pada Kantor Desa Tadang Palie Kecamatan Sibulue Kabupaten Bone, maka secara spesifik penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut :

Diharapkan kepada pihak pimpinan hendaknya mengusahakan untuk mempertahankan kuantitas pelaksanaan administrasi.

Diharapkan agar faktor pendukung dari pelaksanaan administrasi dapat terus dipelihara sehingga tujuan dari organisasi dapat tercapai

BIBLIOGRAPHY

- Agus, D. 2005. *Manajemen Prestasi Kerja*. Edisi Pertama, Rajawali, Jakarta.
- Arikunto, S. 2007. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan Kedelapan, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Effendi, Sofyan. 2006. *Metode Penelitian, contoh kasus*, Liberty, Yogyakarta.
- Ensiklopedia Administrasi. 2002. Edisi ke-2. Sinar Baru. Jakarta.
- Farida, U., & Bin-Tahir, S. Z. (2019, October). Bureaucratic reform of tourism sector public services in Tana Toraja Regency. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 340, No. 1, p. 012045). IOP Publishing.
- Herijanto, Tjipto. 2002. *Sumber Daya Manusia dan Tenaga Kerja*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Musanef, Drs. 2004. *Manajemen Keaparatan di Indonesia*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ngatimun, Rusli. 1987. *Manajemen Strategik*, Cetakan I, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta.
- Nitisemito. 2004. *Motivasi dan Kepemimpinan*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Prawirosentono, 2007. *Organisasi Dalam Manajemen*. Rajawali Press: Jakarta.
- Ruky, S, 2001. *Pengantar Manajemen* . Ghalia Indonesia. Jakarta
- Robbins, 2006. *Pelayanan Administrasi*. Ghalia. Jakarta
- Sahid, A., Amirullah, I., Azis, A., Rachman, A. A., & Bin-Tahir, S. Z. (2019, November). Application of Bureaucratic Accountability in Public Service. In *Eastern Regional Organization for Public Administration Conference (EROPA 2018)* (pp. 87-90). Atlantis Press.
- Siagian,SP. 2003. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Siagian, SP. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Simamora, 2007. *Pengantar Administrasi Modern*. Bu,I Aksara: Jakarta
- Sutarno. 2003. *Dasar-Dasar Organisasi*. Gadjah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- Sugiano. 2004. *Metode Penelitian Statistik*. BPFE, Gadjah Mada, Yogyakarta.