

PROFESIONALISME APARATUR DESA DALAM MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN DESA (STUDI KASUS DI KANTOR DESA JATINOM KABUPATEN BLITAR)

Jihan Sabrina
Sri Umiyati
Wildan Taufik Raharja
Universitas Hang Tuah Surabaya
sabrinajihan25@gmail.com

Abstract

Jatinom Village Apparatus organizes the public services in Blitar Regency. This study aims to analyze the professionalism of village officials in the Jatinom village office in Blitar. The research uses qualitative method with a case study approach. Data collection uses observation, interview, documentation with data collection techniques, presentation, condensation, and conclusions. There are four indicators to measure the professionalism of the village apparatus, namely 1) Competence 2) Effectiveness 3) Efficiency 4) Responsible. With six sub indicators, namely Skills, Knowledge, Quantity, Quality, and Time. The results showed that the Professionalism of the Village Apparatus in Organizing Public Services in Jatinom Village Office. There were two professional sub-indicators, namely skills and knowledge. Village officials have good public speaking. However, there are four sub-indicators, namely quantity, quality, time, and responsibility, such as the staffs do not have a set of target time, have different work experiences that affect service quality, and do not obey the working hours.

Keywords: Public services, professionalism

I. Pendahuluan

Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, maka pemerintah harus meningkatkan profesionalisme aparatnya dalam pelayanan publik (Marlianti, 2013; Porajow et al., 2018). Oleh sebab itu perlu diperhatikan dan ditingkatkan dalam organisasi sektor publik untuk menjalankan setiap tugas dan tanggung jawabnya. Menurut (Oroh et al., 2017) Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Profesionalisme merupakan cerminan kemampuan, keterampilan, dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan, aspek tingkah laku yang mencakup kreatifitas, inovasi, dan responsifitas dari aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Tumangkeng, 2015). Profesionalitas sangat ditentukan oleh kompetensi dan

keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatan masing-masing (Junaidie, 2013).

Penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik dan ideal akan sangat berpengaruh dalam keberlangsungan desa, apalagi juga telah dijelaskan tentang kewenangan desa terkait anggaran dana desa dan pemberian pelayanan masyarakat desa guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Pemerintahan desa bisa digambarkan sebagai suatu organisasi pemerintahan, organisasi ini memiliki fungsi dalam penyusunan kebijakan dan pengkoordinasian dalam pelaksanaan tugas satuan kerja perangkat desa sehingga keberadaannya memiliki peranan yang cukup penting dalam penyelenggaraan pemerintahan pada suatu desa. Pemerintah desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintah daerah, dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik sangat diperlukan unsur mendasar antara lain unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan.

Pelayanan masyarakat menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya (Sutopo, 2014). Dalam penyelenggaraan pemerintahan, keberadaan pemerintah atau sering disebut birokrasi tidak lain adalah sebagai pihak yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

Untuk mencapai masyarakat yang sejahtera memerlukan terselenggaranya pemerintahan yang baik (Good Governance) secara terus menerus. Upaya untuk mewujudkan good governance memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas pemerintahan. Terutama pada permasalahan profesionalisme aparat desa dalam melaksanakan tugas pemerintahan. Profesionalisme menurut Sedarmayanti dalam (Oroh et al., 2017) Profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik dengan pengukuran profesionalisme yaitu kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab.

Keberadaan aparat desa yang juga disertai tugas dibidang administrasi, termasuk posisi yang sangat penting karena sebagai aparatur pemerintahan yang paling bawah. Dengan demikian aparat desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan masyarakat langsung untuk memberikan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut untuk profesional dan memiliki kemampuan yang optimal agar memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan khususnya dalam pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Menurut (Raharja et al., n.d.) aparatur desa harus memiliki kompetensi yang cukup, terutama pada kompetensi pengetahuan dan kompetensi sikap.

Desa sebagai bagian dari Pemerintah Daerah Kabupaten yang berhubungan langsung dengan masyarakat, tentunya mempunyai hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat. Selain itu, desa memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat dengan berpedoman pada keanekaragaman, demokrasi dan pemberdayaan masyarakat. Tercantum dalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Pasal 49 tentang perangkat desa, juga dalam Permendagri No. 6 tahun 2016 tentang tugas pokok dan fungsi sekretaris desa. Karena itu, Desa diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelaksanaan pemerintahan desa sesuai dengan Standard Pelayanan Minimal Desa yang di atur dalam Permendagri No 2 tahun 2017. Dengan adanya kejelasan tentang aturan penyelenggaraan desa dan juga kejelasan tentang status desa, maka dapat diasumsikan bahwa desa memiliki kewenangan dalam mengurus keberlangsungan desa dengan segala potensi dan keberagaman yang dimiliki oleh desa (Mahardika & Suseno, 2018).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti berada di Desa Jatinom Kabupaten Blitar, alasan pemilihan lokasi tersebut karena menurut peneliti aparatur desa di kantor Desa Jatinom Kabupaten Blitar masih belum maksimal dalam melakukan tugasnya dalam melayani pelayanan publik.

Tabel Data Masyarakat Melakukan Pelayanan

Periode Bulan Januari - November 2020

No	Jenis Pelayanan	Bulan										
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov
1.	KTP	17	14	13	10	10	9	9	8	6	8	11
2	KK	15	15	14	11	10	11	5	6	7	10	6
3.	Akte (Kelahiran, Kematian)	20	23	22	15	12	15	13	11	10	10	11
4.	Surat Menikah	11	10	9	8	8	9	8	11	9	9	9
5.	Surat Cerai	3	3	3	2	4	2	2	5	4	4	5
6.	Surat Kehilangan	8	9	12	6	5	5	4	5	6	4	5
7.	Surat Pindah	10	8	8	6	5	6	7	5	5	5	6
8.	Surat Ijin UMKM	8	6	6	6	13	8	9	10	10	15	13
Jumlah		92	88	87	64	67	65	57	61	57	65	66
Total Keseluruhan		769										
Jumlah Pelayanan yang selesai		88	85	83	61	60	62	51	57	53	61	63

Seperti yang tertera pada tabel diatas dapat dilihat data masyarakat yang melakukan pelayanan publik dari bulan Januari-November sebanyak 769 orang yang mana rata-rata tiap bulan sebanyak 70 orang yang melakukan pelayanan publik. Hal ini jika dibandingkan dengan jumlah pegawai yang ada di kantor Desa Jatinom hanya 2 orang yang berada di bagian pelayanan publik sehingga dinilai kurang maksimal dalam menyelenggarakan pelayanan publik di desa Jatinom Kabupaten Blitar, dapat dilihat dari jumlah pelayanan yang selesai bahwa profesionalisme aparat desa Jatinom masih kurang bertanggung jawab dalam menyelesaikan pelayanan publik, aparatur desa Jatinom masih terdapat kekurangan dalam menyelenggarakan pemerintahan desa terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, didapati seringkali staff bagian administrasi dan kepala desa tidak ada ditempat pada saat jam kerja sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pembuatan surat keterangan kartu tanda penduduk (KTP), surat keterangan akte kelahiran dan lain sebagainya berlangsung tidak efektif dan belum maksimal sehingga mempersulit masyarakat dalam mengurus kepentingan mereka.

Dari segi pelayanan yang ada, seringkali terjadi ketidaktepatan jam kerja dan waktu dalam pengurusan surat-surat, dokumen ataupun urusan masyarakat yang lainnya, yang sebenarnya bisa selesai dengan cepat tapi menjadi lambat akibat aparatur desa yang masih kurang bertanggung jawab dan juga sumber daya manusia aparatur desa yang kurang menjadi salah satu penyebab tidak maksimalnya pelayanan publik di Desa Jatinom Kabupaten Blitar.

Kantor Desa merupakan ujung tombak terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Baik buruknya pelayanan yang diberikan sangat ditentukan oleh aparatur pemerintah yang profesional. Kantor Desa sebagai organisasi instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik (E-KTP, KK, Akte Kelahiran/ Kematian, Surat Tanah/Ahli Waris, dan kebutuhan lainnya) juga dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja birokrasi yang lebih berorientasi kepada masyarakat. Tuntutan masyarakat yang semakin pesat menjadi kewajiban aparatur desa berkarya dalam penyelenggaraan pemerintahan desa untuk meningkatkan profesionalisme.

II. Landasan Teori

Webster dictionary dalam (Tumangkeng, 2015) Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam Bahasa Inggris *professio* memiliki arti sebagai berikut: A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing, etc. (suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik di bidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental dari pada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulis, dan lain-lain).

Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar

kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan. Demikian juga dengan apa yang dikatakan oleh Korten & Alfonso dalam (Junaidie, 2013) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah Kecocokan (fitness) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (bureaucratic-competence) dengan kebutuhan tugas (task-requirement).

Menurut Sedarmayanti dalam (Oroh et al., 2017) Profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah 1) kompetensi, 2) efektivitas, dan 3) efisiensi serta 4) bertanggung jawab.

Sianipar dalam (Fardhani, 2011) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”.

Maria Eni Surasih dalam (Awaeh et al., 2018) Pemerintahan Desa merupakan bagian dari Pemerintahan Nasional yang penyelenggaraannya ditujukan pada pedesaan.

III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Creswell dalam (Wahyuni et al., 2020) dan pendekatan studi kasus. Menurut (Creswell, 2010). Dengan fokus penelitian yaitu : Kompetensi (keterampilan dan pengetahuan), Efektivitas (kuantitas dan kualitas), Efisiensi (waktu), dan Bertanggung Jawab. Lokasi penelitian berada di Kantor Desa Jatinom Kabupaten Blitar. Maksud dan tujuan penelitian melakukan penelitian di lokasi tersebut untuk mengetahui Profesionalisme Aparatur Desa dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Studi Kasus di Kantor Desa Jatinom Kabupaten Blitar khususnya dalam melayani masyarakat. Subjek dan sumber informasi yaitu, aparatur desa Jatinom bagian pelayanan publik, sekretaris desa Jatinom, masyarakat desa Jatinom. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan 4 (empat) alur yaitu : pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014). Instrumen penelitian melakukan penelitian ke lapangan dengan melakukan pengamatan, wawancara kepada informan dengan menggunakan interview guide.

IV. Hasil dan Pembahasan

Menganalisis temuan dilapangan yang berkaitan dengan Profesionalisme Aparatur Desa dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Studi Kasus di Kantor Desa Jatinom Kabupaten Blitar. Untuk melihat Profesionalisme Aparatur Desa dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Studi Kasus di Kantor Desa Jatinom Kabupaten Blitar, penulis

menggunakan 4 (empat) indikator profesionalisme menurut Menurut Sedarmayanti dalam (Oroh et al., 2017) yaitu : Kompetensi (keterampilan dan pengetahuan), Efektivitas (kuantitas dan kualitas), Efisiensi (waktu), dan Bertanggung jawab.

1. Kompetensi

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. (Wibowo, 2016) Kemampuan aparatur desa Jatinom menunjukkan bahwa keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh suatu profesi di bidang pelayanan publik adalah yang terpenting, dan kinerja yang baik di bidang pelayanan publik. Dalam menilai Profesionalisme Aparatur Desa dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Pemerintahan Desa terdapat beberapa indikator dalam mengukur kompetensi yaitu keterampilan dan pengetahuan.

a. Keterampilan

Keterampilan Aparatur Desa Jatinom dalam melakukan pelayanan publik untuk mencapai tujuan organisasi, Aparatur Desa Jatinom memiliki keterampilan yang baik dalam memenuhi kewajiban sebagai pelayan publik, sangat diperlukan untuk meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan dan memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik pada masyarakat, kemampuan dalam memberikan pemahaman mengenai pelayanan kepada masyarakat untuk melaksanakan tugas dengan baik. Melayani dan memenuhi permintaan masyarakat membutuhkan aparat desa yang benar-benar memiliki keterampilan yang tinggi.

Kemampuan memberikan pemahaman dan arahan pelayanan publik pada masyarakat menggunakan *public speaking* yang baik menjadi poin penting bagi aparatur desa Jatinom untuk memberikan pemahaman dan arahan mengenai pelayanan melalui sosialisasi kepada masyarakat di desa Jatinom.

b. Pengetahuan

Aparat desa Jatinom berupaya mengembangkan pengetahuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik pemerintahan desa, salah satu upaya dalam mengembangkan pengetahuan bagi aparat desa Jatinom yaitu dengan diberikan pelatihan atau seminar terkait pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Oleh sebab itu peranan aparatur desa Jatinom dalam organisasi pemerintahan harus memiliki pengetahuan yang mumpuni dalam melaksanakan tugas administrasi sesuai dengan kedudukannya di dalam organisasi. Pengetahuan dalam hal ini berupa seminar atau pelatihan mengenai pelayanan publik pada aparatur desa Jatinom sudah diberikan dan dilaksanakan dengan baik dan ilmu yang di dapatkan dari pelatihan atau seminar tersebut sudah diterapkan dengan baik kepada masyarakat hal ini dapat dilihat dari aparat desa Jatinom selalu menjawab dengan baik pertanyaan yang sering ditanyakan masyarakat yang masih kebingungan tentang pelayanan yang serba online.

2. Efektivitas

Efektivitas kerja dipengaruhi oleh kemampuan aparat desa Jatinom untuk mencapai tujuannya. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari kualitas dan kuantitas aparat desa Jatinom agar masing-masing aparat desa dapat menjalankan tugasnya secara efektif.

Efektivitas tugas pemerintahan desa dalam pelaksanaan pelayanan publik terletak pada pencapaian tujuan yang jelas dan terukur. Dalam lingkungan pemerintahan desa diharapkan pada saat kepala desa dan seluruh perangkat desa menjalankan tugas pemerintahan di desa dapat secara efektif melaksanakan tugas-tugas pemerintahan desa untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat desa. Dalam menilai efektivitas Aparatur Desa Jatinom terdapat dua indikator untuk mengukur kompetensi yaitu Kuantitas kerja dan Kualitas kerja.

a. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja adalah faktor yang dapat menggambarkan jumlah kerja yang dapat diselesaikan oleh aparat desa Jatinom dalam jangka waktu tertentu. Kemampuan dalam melaksanakan tugasnya, aparat desa Jatinom sangat mengutamakan kepentingan dan kebutuhan masyarakat serta dilihat aparatur lainnya yang teguh untuk mencapai tujuan bersama.

Aparat desa Jatinom belum dapat menyelesaikan pelayanan publik dalam waktu satu hari dikarenakan pekerjaan yang sebelumnya belum terselesaikan, jadi dalam satu hari aparat desa Jatinom menyelesaikan pekerjaannya hanya setengah dari pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

b. Kualitas Kerja

Sebagai institusi pemerintahan dalam pelayanan publik bagaimana aparat desa dalam memberikan kualitas layanan yang diberikan terhadap masyarakat. Sebagai pihak yang dilayani tentunya mengharapkan suatu pelayanan yang benar-benar memuaskan baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Pelayanan yang benar-benar memiliki kualitas seperti yang diharapkan, tentu saja tidak bisa tanpa aparat desa yang melayani masyarakat, khususnya badan pemerintah di desa yang melakukan tugas sebagai seorang pelayan masyarakat. Kualitas aparat desa Jatinom dilihat dari faktor tingkat pendidikan dan pengalaman kerja, juga sarana dan prasarana yang dimiliki di Kantor Desa Jatinom.

Tingkat pendidikan dan lamanya pengalaman bekerja juga menjadi salah satu faktor pendukung kualitas pelayanan dalam profesionalisme aparatur desa. dilihat dari perbedaan pengalaman kerja yang selisih dua tahun, sehingga terdapat perbedaan dalam melayani masyarakat terlihat dari aparat desa yang lebih lama bekerja terlihat lebih baik menangani karakter masyarakat desa Jatinom yang melakukan pelayanan.

3. Efisiensi

Menurut Mulyadi (Mulyadi, 2007) mengemukakan bahwa :
“Efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya.

Efisiensi penggunaan waktu secara minimum untuk mencapai hasil yang optimal dan menghindari penggunaan waktu yang berlebihan dalam melayani masyarakat, efisiensi penggunaan waktu dalam pelayanan sangat diperlukan bagi masyarakat yang sedang melakukan pelayanan. Pentingnya profesionalisme aparat desa dalam melayani masyarakat ini terkait dengan efisiensi penggunaan waktu untuk meringankan masyarakat yang akan melakukan pelayanan.

a. Waktu

Ketepatan waktu pada pelayanan publik adalah pelaksanaan pelayanan umum yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Pemberian pelayanan di kantor desa harus efisien dalam menggunakan waktu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan, masyarakat tidak merasa mendapatkan pelayanan yang cenderung mengulur-ngulur waktu dalam pelayanan. Penggunaan efisiensi waktu aparat desa Jatinom dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari aparat desa Jatinom dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.

Aparat desa Jatinom ketepatan waktu di kantor desa Jatinom masih belum optimal dikarenakan menunggu tanda tangan kepala desa untuk berkas yang sudah jadi sehingga tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, disisi lain aparat desa Jatinom sering rapat diluar kantor sehingga sering tidak ada di kantor desa jika ada masyarakat yang akan melakukan pelayanan.

4. Bertanggung Jawab

Sebagai pelayan publik diperlukan aparat desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas dan memiliki tanggung jawab, keberadaan aparat desa yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab moral dari suatu instansi pemerintah untuk melaksanakan pelayanan kepada orang yang membutuhkan layanan. Melihat pentingnya peranan aparat desa, secara tidak langsung baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ditentukan oleh bagaimana aparat desa tersebut menjalankan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik.

Aparat desa Jatinom belum bisa bertanggung jawab dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Jatinom dapat disimpulkan bahwa aparat desa Jatinom dalam hal kehadiran di kantor desa masih belum sanggup sepenuhnya menaati SPM yang berlaku, dikarenakan masih sering berada diluar pada saat jam kerja.

V. Kesimpulan dan saran

1. kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Profesionalisme Aparat Desa dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Studi Kasus di Kantor Desa Jatinom Kabupaten Blitar belum profesional. Dalam penelitian ini terdapat enam indikator dari empat variabel profesionalisme aparatur desa, yaitu keterampilan, pengetahuan, kuantitas, kualitas, waktu, dan bertanggung jawab. Indikator yang mendukung dalam profesionalisme aparatur desa yaitu keterampilan yang dapat dilihat dari pelayanan aparat desa Jatinom dalam memberikan arahan dan sosialisasi menggunakan *public speaking* yang baik. Indikator selanjutnya yang mendukung profesionalisme yaitu pengetahuan yang dapat dilihat dari aparat desa Jatinom dalam menguasai bidangnya sehingga dapat menjawab pertanyaan yang sering ditanyakan oleh masyarakat.

Namun ada beberapa indikator yang belum profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari keenam indikator profesionalisme yang diambil dari empat variabel, terdapat empat indikator yang belum profesional yaitu kuantitas, kualitas, waktu, dan bertanggung jawab. Indikator kuantitas, yaitu aparat desa Jatinom belum bisa menyelesaikan pelayanan yang diminta masyarakat dalam waktu yang telah ditentukan. Indikator kualitas, yaitu aparat desa Jatinom memiliki perbedaan pada pengalaman kerja sehingga berpengaruh pada kualitas pelayanan. Indikator waktu, yaitu ketepatan waktu aparat desa Jatinom masih belum optimal sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan pelayanan publik. Indikator bertanggung jawab, yaitu aparat desa belum bertanggung jawab dalam menaati jam kerja kantor dikarenakan masih sering tidak ada di kantor pada saat jam kerja.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis memberikan saran untuk aparat desa Jatinom Kabupaten Blitar adalah sebagai berikut :

1. Aparat Desa Jatinom Kabupaten Blitar harus meningkatkan target dan ketepatan waktu sesuai SPM yang berlaku, agar dapat melakukan pelayanan yang profesional.
2. Menambah SDM agar kinerja aparat Desa Jatinom bisa profesional dalam menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu
3. Aparat Desa Jatinom diharapkan lebih aktif mengikuti pelatihan dan seminar untuk menambah ilmu dan pengetahuan mengenai pelayanan publik sehingga dapat memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat.

Daftar Referensi

Awaeh, S., Kaawoan, J. E., & Kairupan, J. (2018). PERANAN BADAN PERMUSYAWARATAN DESA (BPD) DALAM PENYELENGGARAAN PENGAWASAN PEMERINTAHAN (Studi di Desa Sereh 1 Kecamatan Lirung Kabupaten Talaud). *Journal of Chemical Information and Modeling*,

53(9), 1689–1699.

- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. PT Pustaka Belajar.
- Fardhani, H. (2011). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*. 55. <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>
- Junaidie, A. (2013). *PROFESIONALITAS APARATUR PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN BARITO SELATAN. II*, 73–92.
- Mahardika, M. G., & Suseno, H. (2018). Optimalisasi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. *Jurnal Imu Hukum Dan Pemerintahan*, 8(4), 57–67.
- Marlianti, M. (2013). Studi Tentang Profesionalisme Aparatur dalam Pelaksanaan Good Governance di Kec. Linggang Bigung, Kab. Kutai Barat. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 155–173.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia (UI Press).
- Mulyadi. (2007). *Sistem Perencanaa dan Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat.
- Oroh, A. W., Pioh, N., & Undap, G. (2017). Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Porajow, R. C., Gosal, R., & Kasenda, V. (2018). *PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAKSANAAN TUGAS PEMERINTAHAN DI KECAMATAN TOMPASO BARAT. 1*.
- Raharja, W. T., Suaedi, F., & Windijarto. (n.d.). *Competencies in Public Service (Case study : Budget Management in Blimbing Village, District of Gudo, Jombang Regency, Indonesia)*.
- Sutopo. (2014). Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat. *Journal of Rural and Development*, V(1), 15–26.
- Tumangkeng, M. R. (2015). PROFESIONALISME APARATUR DESA DALAM PELAKSANAAN PEMERINTAHAN DI DESA WOLAANG KECAMATAN LANGOWAN TIMUR KABUPATEN MINAHASA. *Jurnal Politico*. https://onsearch.id/Search/Results?widget=1&repository_id=1903&lookfor=PROFESIONALISME+APARATUR+DESA+DALAM+PELAKSANAAN+PEMERINTAHAN+DI+DESA+WOLAANG+KECAMATAN+LANGOWAN+TIMUR+KABUPATEN+MINAHASA1&type=AllFields
- Wahyuni, S., Taufik, W., & Zubir, A. (2020). *Soft Skill Competencies Development of Health Workers in Surabaya Indonesia*. 24(07), 4260–4270.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.