

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
(Studi di Desa Singsingon Kecamatan Passi Timur  
Kabupaten Bolaang Mongondow)**

*Rendra Risto Wuri<sup>1</sup>  
Markus Kaunang<sup>2</sup>  
Novie Revlie Pioh<sup>3</sup>*

**Abstrak**

Tuntutan dalam peningkatan kinerja aparatur pemerintah semakin gencar disuarakan, mengingat setelah terjadinya reformasi di Indonesia, peran aparatur pemerintah sebagai pelayan publik menjadi sorotan utama bagi masyarakat, perubahan paradigma aparaturnya yang dulunya adalah seorang penguasa menjadi seorang pelayan masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Singsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow, dengan tujuan untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik kepada warga desa, metode yang digunakan adalah kualitatif dimaksudkan agar dapat lebih fleksibel dan leluasa menggali dan mengkaji lebih dalam lagi permasalahan penelitian ini, informan yang ditetapkan adalah kepala desa, perangkat desa, badan permusyawaratan desa, tokoh masyarakat, tokoh agama, dan masyarakat desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga indikator kinerja yaitu produktivitas belum cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kualitas layanan sudah cukup baik, akuntabilitas dalam penerapan standar pelayanan dibidang administrasi kependudukan masih belum cukup baik, hal ini dilihat dari aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat.

**Kata Kunci: Kinerja, Aparatur, Pemerintah Desa.**

<sup>1</sup>*Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.*

<sup>2</sup>*Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi.*

<sup>3</sup>*Sekretaris Penguji/Pembimbing Skripsi*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Di era reformasi ini, masyarakat terbuka dalam memberikan kritikan pada pemerintah dalam pelayanan publik. Maka dari pada itu kinerja pemerintah sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan dalam mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Pada saat ini pelayanan publik desa banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan menyampaikan pendapat banyak ditemukan kritikan terhadap kinerja aparat pemerintah desa, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Hal ini terjadi karna masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari aparat pemerintah desa, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat di capai karna aparat pemerintah desa seringkali belum mengetahui dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan yang dimiliki aparat pemerintah desa.

Dalam lingkungan pemerintah desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas

pemerintah di desa diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di desa. Kinerja aparatur pemerintah desa merupakan satu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dari pengertian tersebut fenomena sekarang ini yang terjadi di Desa Singsingon sangat mengkhawatirkan ini dilihat dari kinerja aparat pemerintah desa yang sering mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Permasalahan ini dapat dilihat dari rendahnya kemampuan serta keahlian dari aparat pemerintah desa Singsingon dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat pemerintah desa Singsingon tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi juga disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat desa) tersebut. Dari latar belakang tersebut pentingnya pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat di Desa Singsingon. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Desa Singsingon masih jauh dari kata memuaskan, khususnya pelayanan dalam pembuatan surat menyurat serta persoalan-

persoalan dimasyarakat masih banyak ditemui keluhan-keluhan dimasyarakat, keluhan tersebut diperoleh dari warga desa yang hendak mengurus surat-surat keterangan di kantor desa, tetapi tidak bisa dilayani karena seringkali tidak ada perangkat desa yang hadir, sehingga warga harus datang kerumah Kepala Desa, namun adakalanya pula Kepala Desa tidak berada di rumah, seandainya pun Kepala Desa ada dirumah, harus menunggu Sekretaris Desa untuk menyelesaikan apa yang dibutuhkan warga desa tersebut. Dalam hal produktivitas layanan yaitu efisiensi dan efektivitas layanan publik ini belum dapat dicapai, demikian pula dengan hasil capaian kerja dalam menyelenggarakan pelayanan publik khususnya masyarakat desa Sinsingon yang menjadi kewenangan desa belum sepenuhnya maksimal dilaksanakan. Aparatur pemerintah desa juga seringkali masih bingung dengan cara pengoprasian computer sehingga waktu penyelesaiannya dalam memberikan layanan tidak menentu, juga ketidak jelasannya biaya yang harus dikeluarkan dalam pengurusan berkas yang dibutuhkan.

Berdasarkan latar belakang yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana kinerja aparatur pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji Bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Sinsingon Kec. Passi Timur Kab. Bolaang Mongondow.

### **Konsep Kinerja**

Berbicara tentang kinerja berarti menilai hasil kerja yang dicapai Oleh orang, kelompok atau unit kerja.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (2002:570) mengemukakan bahwa “kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja”. Prawirosentono dalam Widodo (2001:206) mengemukakan bahwa “kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”.

Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. ”Kinerja dimaknai dengan prestasi kerja dalam hal pelaksanaan tugas atau perintah, fungsinya, kewajiban untuk menepati janji serta proses tindakan yang diambil menurut kepuasan batin berdasarkan pikiran bebas pelaku pemerintahan yang bersangkutan dan kesiapan memikul segala resiko dan konsekuensi” (lexie, 2005 : 168). Menurut Simanjuntak (2005:1), kinerja adalah “tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu”. Peningkatan kinerja suatu organisasi dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja masing-masing individu. Istilah pekerja berasal dari kata job performance atau actual performance yaitu prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang.

Dalam bahasa inggris kata kinerja berarti performance, yang berasal dari kata to perform yang artinya melakukan kegiatan sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan, sedangkan arti performance adalah thing to do atau sesuatu yang dikerjakan. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan

bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting. Definisi mengenai kinerja organisasi dikemukakan oleh Bastia dalam Tankilisan (2005:175) “sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut”. Smith dalam Sendarmayanti (2001:50 mengemukakan bahwa performance atau kinerja adalah “outputs drive from processes, human or otherwise”, yang artinya Kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.

Agus Dwiyanto (2002:48) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut :

#### 1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antar input dan output. Konsep produktivitas ini kemudian dirasa terlalu sempit dan General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang didapatkan yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

#### 2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan

yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

#### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target, tetapi juga harus dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

## **Konsep Pemerintah Desa**

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 25 bahwa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain. Dalam ilmu manajemen pembantu pimpinan disebut staf. Staf professional diartikan sebagai pegawai yaitu pimpinan yang memiliki keahlian dalam bidangnya, bertanggungjawab, dan berperilaku professional dalam menjalankan tugasnya. Selanjutnya pada pasal 26 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 disebutkan; Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, Pembinaan Kemasyarakatan Desa, dan Pemberdayaan Masyarakat Desa. Berdasarkan rumusan pasal 1 angka 1, bahwa desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati. Jadi yang dimaksud penyelenggaraan urusan pemerintahan adalah “untuk mengatur”, untuk mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat. Dalam rumusan pada Pasal 1 angka 3 yang menyatakan, bahwa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Jadi yang berwenang adalah pemerintah desa, yakni Kepala Desa dibantu perangkat desa, sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa. Disamping Kepala desa dan perangkat desa ada unsur lain penyelenggara pemerintahan desa. Pasal 1 angka 4 UU No 6 Tahun 2014 menjawab yang dimaksudkan unsur lain, yakni Badan Permusyawaratan Desa atau yang

disebut dengan nama lain adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk Desa berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perangkat desa adalah Pembantu Kepala Desa dan pelaksanaan tugas menyelenggaraan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat desa. Berdasarkan pengertian tersebut, sehubungan dengan desa, dapat diketahui bahwa pemerintahan desa adalah sekelompok orang dan lembaga yang membuat dan menjalankan undang-undang pada tingkat desa, dengan tujuan mendekatkan pelayanan publik kepada penerimanya di kalangan masyarakat lokal. Dalam hal ini, penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya (Widjaja, 2003:3). Karena itu, kepala desa bertanggung jawab kepada lembaga pemerintahan desa dan menyampaikan laporan pelaksanaan pada lembaga pemerintahan tingkat di atasnya. Selaku wakil masyarakat desa, maka dapat dikatakan bahwa kepala desa merupakan wakil dari suatu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki susunan asli berdasarkan asal-usul yang bersifat istimewa, sehingga landasan utama pemerintahan desa adalah partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Dengan demikian, pemerintahan desa pada dasarnya dibentuk untuk menyelenggarakan pemerintahan demokratis, yaitu pemerintahan yang menjunjung tinggi hak-hak rakyat,

pemerintah yang mengedepankan kepentingan rakyat, pemerintah yang didukung oleh rakyat. Dengan ungkapan lain, dalam hal ini tingkat desa, adalah pemerintah dari, oleh, dan untuk rakyat (Udak, 2003:92). Selain itu, pemerintahan yang demokratis adalah pemerintahan yang dapat dikontrol oleh masyarakat (Ali, 2007:103).

kemampuan pemerintah dalam mengelola kebijakan makro ekonomi.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan 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/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “hakikat layanan

publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif. Narbuko & Acmadi (2004:44) memeberikan pengertian penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi, serta juga bisa bersifat komperatif dan deskriptif, Hadari Nawawwi (2007:33). Fokus dalam penelitian ini adalah pencapaian hasil kerja (kinerja) aparat pemerintah desa Sinsingon dalam meningktakan pelayanan publik kepada masyarakat dengan menganalisa masalah khususnya tentang kesiapan dan respon aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan, melalui indikator kinerja sesuai konsep Agus Dwiyanto :

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Akuntabilitas

Informan yang digunakan dalam penelititan ini adalah sebagai berikut: Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Pemerintahan, Kaur Pembangunan, Tokoh dan Warga Masyarakat.

## Hasil Penelitian

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari besok harus lebih baik dari prestasi hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong agar senantiasa harus berusaha meningkatkan kerja sebagai stimulus untuk selalu berbuat baik. Dari hasil penelitian lapangan terungkap bahwa aparat Pemerintah Desa Singsingon sudah memiliki kemampuan dalam menjalankan tugas-tugasnya meskipun belum cukup baik. data yang diperoleh menunjukkan bahwa menjadi aparat pemerintah belum cukup menjadi jaminan untuk mampu bekerja optimal meningkatkan produktivitas yang tinggi serta meningkatkan profesionalisme dalam bekerja akan selalu terkait dengan ukuran-ukuran atau standar kinerja.

Suatu organisasi publik, terutama sebagai lembaga, takaran keluarnya adalah pelayanan publik yang diberikannya. Tinggal bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Masyarakat luas, sebagai pihak yang dilayani tentunya mengharapkan suatu pelayanan yang benar-benar memuaskan baik dari segi kuantitas, terutama dari segi kualitasnya. Pelayanan yang benar-benar mewujudkan kualitas yang diharapkan, tentunya tidak terlepas dari aparat pemerintah khususnya dalam hal ini yaitu aparat pemerintah desa dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, dimana penilaian ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Penilaian suatu kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan tersebut, dikala terjadi kontak antara masyarakat

dengan pihak yang memberikan pelayanan/petugas/pemerintah.

Kualitasnya, apakah baik atau buruk, atau biasa-biasa saja, dilihat dari tingkat kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan/masyarakat, dengan apa yang mereka harapkan dan proses dari tindakan pelayanan oleh para pemberi pelayanan tersebut, sebagai contoh: misalnya masyarakat sering merasakan proses dan tindakan pelayanan yang diberikan “aparat pemerintahan desa” masih sukar diakses, prosedur yang berbelit-belit, biaya yang tidak jelas, serta terjadinya KKN, yang mencerminkan masih rendahnya kualitas pelayanan publik pada umumnya.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, untuk mengetahui mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan aparat Pemerintah Desa Singsingon dalam proses pelayanan, dalam melayani masyarakat yang meliputi 5 aspek penelitian yang menentukan upaya penyediaan pelayanan dilakukan akan berkualitas yaitu: kesedehanaan, kecakapan dan kehandalan petugas pelayanan, keramahan, kejelasan dan kepastian pelayanan dan ekonomis.

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat sesungguhnya. Norma dan etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat. Akuntabilitas disini berperan jika suatu lembaga harus

bertanggung jawab atas kebijakan-kebijakan tertentu. Sebagai demikian, maka terdapat dua bentuk akuntabilitas yaitu akuntabilitas eksplisit dan akuntabilitas implisit. Akuntabilitas eksplisit merupakan pertanggungjawaban seorang pejabat negara dimana ia harus menjawab atau memikul konsekuensi atas cara-caranya dalam melaksanakan tugas-tugas kedinasan. Sedangkan akuntabilitas implisit berarti bahwa segenap aparatur negara secara implisit bertanggung jawab atas setiap pengaruh yang tak terduga dari akibat-akibat keputusan yang dibuat.

Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui wawancara dengan para informan dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk memberikan suatu pemikiran mengenai pelayanan publik yang dilakukan di skala desa, seperti memberikan pelayanan publik dalam bentuk pembuatan surat-surat dan registrasi penduduk desa. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan permasalahan di bidang pelayanan publik, yang sudah dilaksanakan baik ditingkatkan nasional maupun sampai pada skala pemerintahan desa, permasalahan itu antara lain: Pertama, Produktivitas pemerintah desa belum cukup baik hal ini dilihat dari aspek sikap mental dan perilaku aparat desa dalam mengurus surat-surat keterangan terhadap masyarakat, masih terdapat pelayanan yang pilih kasih serta pejabat sering tidak ada di tempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan, dan dari aspek kemampuan perangkat desa yang masih perlu ditingkatkan lagi hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda mengakibatkan kemampuan aparat desa tidak merata contohnya dalam pengoprasian komputer dari beberapa orang perangkat desa hanya ada satu orang yang

menguasai atau bias mengoprasikan komputer, hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap kinerja dari pemerintah desa, dan dari aspek semangat kerja juga yang masih perlu dimaksimalkan hal ini dilihat dari tugas-tugas yang dijalankan aparat desa masih banyak dikaitkan dengan keinginan mendapatkan imbalan, dengan kata lain semangat kerja dari aparatur desa masih didasarkan oleh apa imbalan yang didapat.

Kedua, Kualitas Layanan dari aspek kesederhanaan pelayanan sudah cukup baik ini dibuktikan melalui keterangan dari masyarakat yang mengatakan proses pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan pemerintah desa sudah sesuai dengan ketentuan yang ada, dari aspek kecakapan dan kehandalan aparatur desa sudah baik pula, keterampilan dan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat, dimana dalam proses pembuatan surat-surat keterangan aparat desa mengetahui segala jenis persyaratan yang dibutuhkan, dari aspek keramahan juga pemerintah desa sudah menunjukkan sikap yang ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dari aspek ekonomis dapat dikatakan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa dalam proses pembuatan surat-surat keterangan sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dan pengenaan biaya masih pada taraf yang wajar, akan tetapi dari aspek kejelasan dan kepastian pelayanan masih perlu mendapat perhatian karena dari hasil penelitian yang dilakukan masih belum ditemukannya kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian dalam proses pembuatan surat-surat keterangan.

Ketiga, Akuntabilitas pelayanan dilihat dari kebijakan pemerintah desa dalam penerapan standar pelayanan

dibidang administrasi kependudukan yang masih belum cukup baik, hal ini dilihat dari aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat di antaranya meliputi transparansi pelayanan yang masih kurang jelas, laporan-laporan pertanggungjawaban belum diterima masyarakat, prinsip keadilan yang belum terealisasi keseluruhan masyarakat jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang desa, perlu dikembangkan lagi terhadap masyarakat.

### **Kesimpulan**

1. Produktivitas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa produktivitas aparatur pemerintah desa Singsingon belum cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini terlihat pada belum tercapainya secara optimal dari tiga aspek substansi sebagai indikator produktivitas antara lain sikap mental dan perilaku perangkat desa yang seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, kemampuan aparat desa yang belum memadai, serta semangat kerja yang masih kurang baik.
2. Kualitas layanan dari aparatur pemerintah desa Singsingon dalam memberikan pelayanan, dilihat dari aspek kesedehanaan, kecakapan dan kehandalan petugas, keramahan, dan ekonomis sudah cukup baik, akan tetapi jika dilihat dari aspek kejelasan dan kepastian pelayanan belum cukup baik, hal ini dikarenakan belum ada kejelasan dan kepastian pelayanan mengenai waktu selesai dari proses pengurusan surat-surat keterangan yang diurus oleh masyarakat.
3. Akuntabilitas, kebijakan pemerintah desa dalam penerapan standar

pelayanan dibidang administrasi kependudukan masih belum cukup baik, hal ini dilihat dari aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat di antaranya meliputi transparansi pelayanan yang masih kurang jelas, prinsip keadilan yang belum terealisasi ke seluruh masyarakat desa, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang perlu dikembangkan terhadap masyarakat.

### **Saran**

1. Diperlukan adanya peningkatan produktivitas oleh pemerintah Desa Singsingon dalam hal sikap mental dan perilaku perangkat desa, juga semangat kerja yang harus lebih ditingkatkan untuk mengoptimalkan proses pelayanan administrasi kependudukan seperti pengurusan surat-surat keterangan seperti keterangan mutasi penduduk, keterangan kelahiran dan keterangan kematian.
2. Dari segi kualitas layanan kiranya pemerintah desa bisa lebih meningkatkan lagi aspek kesedehanaan, kecakapan dan kehandalan petugas, keramahan, dan ekonomis, agar tatacara pelayanan bisa lebih mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat, dan untuk aspek kejelasan dan kepastian waktu agar bisa lebih diperhatikan lagi untuk hasil kerja yang lebih baik dan sesuai dengan apa yang di inginkan masyarakat.
3. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban etika pelayanan pemerintah desa Singsingon perlu ditingkatkan lagi, dalam hal transparansi pelayanan kepada masyarakat, prinsip keadilan yang perlu disamaratakan, serta jaminan

penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang perlu dikembangkan lagi terhadap seluruh masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. Orang Desa Anak Tiri Perubahan. Malang : Averroes Press. 2007.
- August W. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja.
- Dwiyanto, A. dkk, 2002, Reformasi Birokrasi di Indonesia, Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan dan Kebijakan, UGM.
- Bernadin, H and Joyce E. A. R, 1999, Human Resources Management, International Edition, Singapore, Mc Grawhill Inc.
- Eko, S. dan Abdul R, 2005, Prakarsa Desentralisasi dan Otonomi Desa, IRE Press, Yogyakarta.
- Lexie, 2005, Reformasi Dan Reformasi Pegawai, CV Indra Prahasta, Bandung.
- Lijan, P. S. dkk (2006) Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Mangkunegara, (2001). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Mahmudi. 2010. Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi. Aksara.
- Pasolong, H. 2010. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.
- Prawirosentono, S. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Pegawai, BPFE, Yogyakarta.
- Robbins, S.P. (2001). Organizational behavior. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sedarmayanti. (2001). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju, Bandung.
- Simanjuntak, P. J. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: FE UI.
- Syuroh, 2009. Good Governance dalam Kerangka Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pustaka Felicha.
- Tangkilisan, S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Udak, 2003. Pembaharuan Tata Pemerintahan Desa, Sanlima-the Ford Foundition, Jakarta.
- Widjaja, H.A.W. 2003. Otonomi Desa. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

#### Sumber-Suber Lain :

- Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Profil Desa Singsingon
- Kamus Besar Bahasa Indonesia