

KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK
(studi di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara)

Diana Natalia Ganda¹

Daud Markus Liando²

Neni Kumayas³

Abstrak

Untuk mengetahui Kinerja Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik khususnya pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini untuk mengukur produktifitas kerja aparat desa, menggunakan beberapa indikator yaitu: sikap mental/perilaku aparat desa, Kemampuan, serta semangat kerja. Dari beberapa indicator tersebut, menunjukkan produktifitas aparat dalam melaksanakan pelayanan publik di Desa Watudambo dapat dikatakan baik. Untuk melihat kualitas pelayanan Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1). Kecepatan; 2). Ketepatan; 3). Keramahan; 4). Kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak excellence bila ada komponen yang kurang, dari hasil penelitian dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang ada di Desa Watudambo dapat dikatakan kurang berkualitas, hal ini disebabkan kurangnya sumberdaya manusia yakni aparat dan sarana dan prasarana terutama kantor desa.

Kata Kunci: Kinerja, Pemerintah Desa, Pelayanan Publik.

¹*Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.*

²*Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi.*

³*Sekretaris Penguji/Pembimbing Skripsi*

Pendahuluan

Dalam perjalanan ketatanegaraan, Desa telah banyak berkembang sehingga perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Mengacu pada Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Pemerintah Desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Perangkat desa bertugas membantu kinerja kepala desa dalam melaksanakan tugas-tugas dan fungsi-fungsi Pemerintah Desa dan adapun Badan Permusyawaratan Desa yang adalah pengawas dan representatif dari masyarakat. Pemerintah Desa merupakan lembaga eksekutif desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) sebagai lembaga legislatif desa. Desa merupakan salah satu entitas pemerintahan paling rendah yang menjadi arena paling tepat bagi masyarakat untuk mengaktualisasikan kepentingannya guna menjawab setiap kebutuhan kolektif masyarakat

Pemerintah Desa juga merupakan organisasi pemerintah terdepan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Desa dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya di dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan

bersama. 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.

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. Dalam hubungan ini segala kecenderungan dan sifat yang menjadi karakteristik dari masing-masing pihak, baik pemerintah maupun dari masyarakat, sama-sama akan memberikan gambaran mengenai bagaimana kinerja pelayanan publik tersebut dilakukan.

Dari pihak pemerintah misalnya, karakteristik birokrasi beserta segenap orientasi politiknya akan membawa konsekuensi tersendiri bagi pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Sementara dari sisi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan misalnya, partisipasi yang rendah dan kurangnya daya kritis terhadap kinerja pemerintahan, akan menjadikan posisi masyarakat menjadi lemah sehingga tidak ada jalan lain kecuali menerima pemberian layanan apa adanya meski dengan kualitas yang memprihatinkan. Lemahnya dan rendahnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan pada satu sisi dapat dipahami bahwa pemerintah sebagai pelayan publik masih mengalami ketidakberdayaan. Ketidakberdayaan ini

tidak saja menghinggapi pemerintahan pada level pusat dan daerah tetapi juga dialami oleh pemerintahan dalam level yang terkecil yakni Desa. Untuk dapat mewujudkan kinerja pemerintah desa yang maksimal dalam meningkatkan pelayanan publik maka penting juga adanya dukungan dari sumber daya manusia aparatur yang mampu baik secara kualitas maupun kuantitas, serta adanya ketersediaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang memadai.

Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan salah satu jenis pelayanan yang sering diminta oleh masyarakat, mengingat, masih banyaknya masyarakat berpenghasilan dibawah rata-rata menyebabkan Surat Keterangan Tidak Mampu yang sering menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan pelayanan lainnya seperti, Beasiswa, Raskin, Bantuan program pemberdayaan masyarakat dari pemerintah pusat dan daerah lainnya. yang terjadi di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu dalam pengamatan penulis masih dapat dikatakan tidak maksimal dan masih terdapat kekurangan karena tidak profesionalnya aparatur pemerintah desa setempat serta masih kurangnya perhatian kepada masyarakat, antara anggota masyarakat satu dengan anggota masyarakat yang lain. 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 kinerja aparatur desa yang masih kurang responsivitas dan juga sumber daya manusia aparatur desa yang menjadi salah satu penyebab tidak maksimalnya

kinerja pelayanan publik di desa Watudambo. Selain itu, kondisi kantor yang belum representatif, menyebabkan kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu belum optimal.

Beberapa indikasi kelemahan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik tersebut menarik untuk dikaji melalui suatu penelitian, tentang bagaimana kinerja pemerintah desa yang dalam hal ini untuk meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan uraian yang ada, mendorong penulis untuk lebih jauh lagi meneliti tentang Kinerja Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik yang meski sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada dan berjalan sesuai format kerja, akan tetapi masih terdapat hambatan dan masalah yang terjadi dilapangan. Fokus penelitian ini dilaksanakan di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara.

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya memiliki sasaran atau tujuan yang jelas untuk dicapai, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kinerja Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik khususnya pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara.

Tinjauan Pustaka

Dalam suatu organisasi pemerintah ataupun swasta, pasti digerakkan oleh sekelompok orang yang di dalamnya berperan aktif untuk mencapai setiap tujuan dari organisasi tersebut. Tujuan dari organisasi akan tercapai jika seluruh pihak terkait memaksimalkan setiap hasil kerja dengan baik. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu : kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Menurut H. Pasolong

(2010:175) Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Rivai (2005:14) turut juga mengemukakan bahwa: "Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama."

Menurut pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014, Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Widjaja(2005:3), mengemukakan mengenai pengertian dari desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa dimana landasan pemikiran dalam mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi, dan pemberdayaan masyarakat.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Roth (1926:1) didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) juga mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud, sekurang-kurangnya meliputi: pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut

pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Penelitian Kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2012), yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Fokus penelitian ini ada Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan, Kabupaten Minahasa Utara pada pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Setiap penelitian berhadapan dengan masalah sumber data yang disebut Informan penelitian. Di dalam subjek penelitian kualitatif, informasi atau data diperoleh dari sumber yang dapat memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian, untuk itu harus ditentukan informan penelitian yang dapat disajikan sumber informasi.

Informan adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, informan harus memiliki pengalaman tentang latar penelitian. Oleh karena itu seorang informan harus benar-benar tau atau pelaku yang penelitian terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Memilih informan harus di lihat kompensinya bukan hanya sekedar untuk menghadirkannya. (Moleong 2006:132)

Pemilihan di dasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pemahaman terhadap fenomena penelitian. Berdasarkan hal tersebut di atas maka dapat ditentukan informan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepala Desa
- b. Sekertaris Desa
- c. Perangkat Desa
- d. Masyarakat Setempat (5 orang)

Hasil Penelitian

Pelayanan Publik merupakan kebutuhan pokok setiap warga Negara yakni pengurusan berbagai macam surat menyurat, legalitas, keterangan serta kebutuhan yang menyangkut kewarganegaraan. Setiap warga Negara diwajibkan memiliki kartu tanda penduduk, dan apabila mengurus sesuatu seperti melamar pekerjaan, sekolah harus melegalisir kartu tersebut, pelayanan ini begitu jamak ditemukan dikantor kecamatan mengingat hal ini begitu banyak diurus oleh masyarakat, maka dibutuhkan kualitas pelayanan yang maksimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Negara ini.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini menggunakan teori A. Dwiyanto yakni mengenai penilaian kinerja yang meliputi : produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas

responsibilitas dan responsivitas dalam Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Watudambo.

1. Produktifitas kerja

Produktifitas kerja aparat merupakan hubungan antara kualitas yg dilakukan untuk mencapai hasil dimana produktifitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja. Untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang dimaksud di perlukan aparatur pemerintah Desa yang profesional dalam bidangnya. Produktivitas kinerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental/perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari esok harus lebih baik dari prestasi hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk senantiasa terus berusaha meningkatkan kerja, sebagai stimulus untuk selalu berbuat yang baik.

Dari hasil penelitian di lapangan terungkap bahwa aparat Desa Watudambo cukup memiliki skill dalam menjalankan tugas-tugasnya. Data yang di peroleh menunjukkan bahwa untuk menjadi pegawai cukup menjadi jaminan untuk mampu bekerja secara profesional.

Meningkatkan produktivitas kinerja yang tinggi serta meningkatkan profesionalisme dalam bekerja, akan selalu terkait dengan ukuran-ukuran atau standar kinerja. Untuk mengukur Produktifitas Kerja aparat Desa, menggunakan beberapa

indikator yaitu : Sikap mental/perilaku aparat Desa, Kemampuan, serta semangat kerja.

a. Sikap mental aparat Desa

Sikap tersebut berasal dari persepsi mereka mengenai pekerjaannya dan hal ini tergantung pada tingkat outcomes intrinsik maupun ekstrinsik dan bagaimana pekerja/pegawai memandang outcome tersebut dan mencerminkan perasaan mereka terhadap pekerjaannya. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. Sikap mental aparat dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Watudambo dapat dilihat pada wawancara dengan Farly, salah satu tokoh masyarakat mengungkapkan bahwa :

“umumnya para perangkat di Desa Watudambo memiliki rasa malu apabila pelayanan yang diberikan kurang optimal namun berbeda dengan sikap yang ditunjukkan. Kadangkala arogan yang di tampilkan kepada warga masyarakat, ini disebabkan ada saja oknum aparat yang pilih kasih dalam tata cara melayani sehingga muncul kesan “tak kenal maka tak sayang”.

Hal senada juga di ungkapkan Ibu. Hery, salah seorang warga mengatakan bahwa:

“ Saya merasa sikap aparat Desa sudah menunjukkan keramahan pada warga ini terbukti dari pelayanan yang di berikan, walaupun kadang kala ada perbedaan yang nampak namun pada dasarnya semua diberlakukan sama, itu tidak menjadi masalah selama masih bisa di tolerir”.

Hal ini mendapat respon dari pihak Pemerintah Desa mengenai tanggapan masyarakat mengenai pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu yang diterima, seperti yang di ungkapkan oleh salah satu pegawai di Desa Watudambo

Ibu. Filke, salah seorang Perangkat Desa mengungkapkan bahwa :

“ Tidak benar kalau aparat disini banyak yang pilih kasih atau pandang bulu sebagaimana yang di maksudkan. Kami semua disini selalu memperlakukan mereka dengan sama tanpa ada perbedaan selama persyaratan yang diperlukan telah terpenuhi”.

Tanggapan warga yang beragam tentang sikap aparat dalam pelayanan menunjukkan kepedulian dan keperhatian, sebab akan memunculkan berbagai pandangan. Tentunya hal itu sulit untuk di hindari. Kenyataan menunjukkan bahwa warga cukup puas dengan hasil yang mereka terima dalam pelayanan Surat Keterangan tidak Mampu, akan tetapi masih ada di dalam benak mereka masing-masing tentang pelayanan yang tentunya tidak semua dari warga merasa puas. Hal ini tentunya tidak bisa di hindari, sebab publik lah yang menilai.

Hasil wawancara dengan Kepala Desa Watudambo Ibu. Merry Tumatar mengungkapkan bahwa:

“ Saya sebagai pemimpin di Desa ini merasa bertanggung jawab terhadap segala sesuatunya yang terjadi pada masyarakat saya. Tetapi tidak terlepas dari kenyataan yang ada bahwa saya beserta para Perangkat telah memberikan pelayanan yang secara optimal kepada masyarakat. Namun saya akui sikap para aparat tidak dapat secara keseluruhan dapat di kontrol, hanya kepercayaan dan kesadaran diri dari para pegawai yang biasa di atasi sendiri oleh masing-masing”.

Tanggapan dari Kepala Desa tersebut memberikan gambaran bahwa sikap dan perilaku para aparat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya khususnya dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu membutuhkan kesadaran dari masing-masing pihak yang bersangkutan agar tercipta suasana yang kondusif demi kelancaran kinerja dalam melayani masyarakat.

Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan publik seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan pada juklak (petunjuk dan pelaksanaan) sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat birokrasi untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya. Selama ini aparat birokrasi telah terbiasa lebih mementingkan kepentingan pimpinan daripada kepentingan masyarakat pengguna jasa. Birokrasi tidak pernah merasa bertanggung jawab kepada publik, melainkan bertanggung jawab kepada pimpinan atau atasannya.

b. Kemampuan Aparat

Suatu organisasi pemerintah daerah menuntut adanya aparatur atau perangkat daerah yang memiliki kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja pemerintah. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah yang melayani masyarakat tersebut, berikut adalah hasil wawancara dengan informan

masyarakat tentang kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu.

Ibu. Rina, salah satu warga mengungkapkan bahwa :

“ saya melihat kemampuan aparat dalam melaksanakan pelayanan publik pada umumnya sama khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu, akan tetapi dalam mengarahkan atau menjelaskan tentang prosedur kepada warga kurang, ini disebabkan kemampuan aparat berbeda-beda”..

Hal senada juga di sampaikan oleh Ibu. Fenny, salah seorang warga yang mengungkapkan bahwa :

“ saya melihat para aparat di Desa Watudambo ini tentunya memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam menangani kami selaku pengguna pelayanan publik, sepertinya dari latar belakang pendidikan. Sebab ada yang terampil dan cukup cepat tetapi ada juga yang lamban”.

Dewasa ini masyarakat sudah paham mengenai kinerja pemerintah, baik itu berupa sikap dan perilaku aparat sendiri maupun kemampuan dalam melakukan pelayanan. Penelitian di lapangan membuktikan bahwa pada kinerja aparat telah mendapat respon yang beragam, baik itu melalui media massa maupun secara langsung.

Beberapa warga masyarakat lainnya mengungkapkan bahwa mereka sering salah menafsirkan penjelasan dari aparat Desa padahal menurut mereka dalam memberikan pelayanan publik butuh kesabaran dan kemampuan aparat agar tercipta suasana yang kondusif dan pelayanan publik dapat secara efektif dan efisien terlaksana. Hal ini mendapat respon dari aparat Desa seperti yang di ungkapkan oleh informan masyarakat:

Bpk. Martinus , salah satu Perangkat Desa menyatakan bahwa:

“Informasi yang diberikan oleh aparat Desa kepada masyarakat betul-betul

informasi yang dapat diterima secara cepat oleh masyarakat adapun masyarakat yang masih tidak mengerti tentang informasi yang diberikan lebih didasarkan pada tingkatan pendidikan yang berbeda-beda oleh setiap anggota masyarakat”.

Hal senada juga di sampaikan oleh Drs. Johannis Katuuk, selaku Ketua BPD Desa Watudambo yang mengungkapkan bahwa :

“ saya melihat dari waktu ke waktu masyarakat yang telah kami layani cukup puas. Hal ini tentunya membuat kami termotivasi agar kedepannya kemampuan dalam memberikan pelayanan seperti menjelaskan prosedur dapat secara optimal berjalan dengan baik dan adapun masyarakat yang masih belum mengerti itu bukan sepenuhnya salah kami selaku aparat pemerintah, karena tugas dan tanggung jawab telah di jalankan sesuai dengan standar yang berlaku. Sebagai mitra pemerintah desa, kami harus tetap mengawal proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dari penelitian selama ini yang di dapat dari Desa Watudambo dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparat desa akan menentukan kinerja organisasi. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja pegawai. Karena keterbatasan pengetahuan, waktu, dan tenaga yang dimiliki, pimpinan dapat memberikan wewenang kepada bawahan. Pemberian wewenang kepada bawahan sangat penting dalam rangka efisiensi dan efektifitas kerja organisasi, dengan adanya pelimpahan sebagian wewenang dari pimpinan kepada aparat diharapkan tugas pekerjaan dalam penyelesaiannya dapat tercapai dengan baik.

2. Kualitas Layanan

Menurut Geotsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1996:51) mengemukakan bahwa: “kualitas adalah merupakan suatu kondisi dinamik yang berhubungan dengan produk jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Dalam pandangan Elhaitmy (dalam Tjiptono, 1998 : 58), kualitas pelayanan adalah *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1). Kecepatan; 2). Ketepatan; 3). Keramahan; 4). Kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat *excellence*, menurut Tjiptono (1998:58): “Seorang karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik bisa memahami bahasa isyarat (gesture) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional”.

3. Akuntabilitas dan Responsibilitas

Istilah akuntabilitas dan responsibilitas (*responsibility*) sering didefinisikan sama yaitu pertanggungjawaban. Dalam rangka memahami konsep akuntabilitas sangat dibutuhkan suatu analisis yang jelas dan mendalam sehingga tidak tumpang tindih dengan pengertian responsibilitas. Konsep akuntabilitas ini

dijabarkan dengan sangat sederhana oleh berbagai referensi. Dalam literatur Australia, konsep akuntabilitas ini sering dipahami dalam dua pengertian, (1) berkaitan dengan *virtually interchangeable* (dapat dipertukarkan dengan sebenar-benarnya), dan (2) berkaitan dengan *closely related* (terdapat saling keterkaitan yang bersifat tertutup). Sementara itu, responsibilitas mempunyai sejumlah konotasi termasuk di dalamnya kebebasan untuk bertindak, kewajiban untuk memuji dan menyalahkan, dan perilaku baik yang merupakan bagian dari tanggung jawab seseorang.

Kesimpulan

1. Dalam penelitian ini untuk mengukur Produktifitas Kerja aparat Desa, menggunakan beberapa indikator yaitu : Sikap mental/perilaku aparat Desa, Kemampuan, serta semangat kerja. Dari beberapa indikator tersebut, menunjukkan produktifitas aparat dalam melaksanakan pelayanan public di Desa Watudambo dapat dikatakan baik.
2. Untuk melihat kualitas pelayanan Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1).Kecepatan; 2).Ketepatan; 3).Keramahan; 4).Kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang ada di Desa Watudambo dapat dikatakan kurang berkualitas, hal ini disebabkan kurangnya sumberdaya manusia yakni aparat dan sarana dan prasarana terutama kantor Desa.
3. Dalam menjalankan pertanggungjawaban, pemerintah

Desa Watudambo yakni aparat Desa sudah menjalankan sesuai dengan peraturan yang ada, pertanggungjawaban yang wajib yang sering dibuat adalah Laporan Tahunan mengenai Penggunaan Dana melalui APBDes, lainnya jika ada anggaran/ proyek lain yang masuk dan dikerjakan oleh Desa.

4. Daya tanggap dari aparat sesuai dengan penelitian sudah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, dimana para aparat sangat responsive dalam melayani masyarakat.

Saran

1. Perlu ditingkatkan kemampuan aparat dalam menjalankan pekerjaan mereka terutama dalam menjalankan alat teknologi seperti computer dan printer, perlu juga adanya pemberian *reward and punishment* dari pimpinan yakni dari Kepala Desa.
2. Pemerintah harus menambah aparat Desa untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di Desa, selain itu perlu diusulkan kepada Pemerintah Desa agar segera merenovasi kantor Desa, supaya aparat dan masyarakat lebih leluasa dalam menjalankan tugas dan menerima pelayanan.
3. Selain pembuatan kantor, perlu ditambah sarana dan prasarana lainnya seperti computer, laptop dan perlu adanya system pertanggungjawaban bukan hanya secara institusional namun secara pribadi dari bawahan kepada atasan.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A 1995, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
_____. 2006, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
Lewis, Carol W and Stuart C. Gilman, 2005, *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
Mangkunegara, A, P (2000) *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Refika Aditama.
Moleong, L.J, 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya.
Pasolong, Harbani, 2010, *Teori administrasi public*, Bandung: Alfabeta.
Poerwadarminta, W.J.S. 1982. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
Rivai, Veithzal. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
Roth, Gabriel Joseph, 1926, *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*. Washington DC: Oxford University Press.
Simamora, Henry. 2004 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: YKPN.
Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi, 1986, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: suntingan LP3ES.
Sugiyono, Prof.Dr. 2007, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
Widjaja,. 2005 *Otonomi Desa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sumber-sumber lain:

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik