

PENYELENGGARAAN KINERJA APARATUR PEMERINTAHAN DESA SEBAGAI PELAYAN PUBLIK PADA PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD

Oleh

Tuerah A.M.R. Gosal¹

Frans Singkoh²

Abstrak

Pelayanan publik atau Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya pemberian pelayanan oleh pemerintah dengan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pihak yang berhak mendapat pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Masalah dalam pelayanan sudah menjadi patologi dalam birokrasi. pemerintah sebagai pemegang amanat dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini adalah untuk dapat menjawab setiap permasalahan yang timbul dalam pelayanan public di Kabupaten Talaud terutama di Kecamatan Melonguane, Kecamatan Beo, Kecamatan Lirung, Kecamatan Kalongan, Tampan Amma dan Kecamatan Beo Selatan. yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan yakni untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan public. serta hal-hal apa saja pendukung dan penghambat dalam pemberian pelayanan. Hal ini tentu wajib diketahui guna memberikan solusi dan rekomendasi yang terbaik dalam pelaksanaan pelayanan publik di kemudian hari. Dalam penelitian nantinya akan melahirkan sebuah jurnal untuk dapat dipelajari bagi setiap pembaca.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif untuk menggambarkan secara naratif hasil dari penelitian yang didapat lapangan. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi yang jelas untuk pengambil keputusan di Kabupaten Talaud untuk meningkatkan kinerja aparatur disetiap SKPD terutama yang bersentuhan langsung dengan pelayanan publik kepada masyarakat. Dari hasil penelitian didapati penyelenggaraan pelayanan public pada Pemerintahan Desa di Kabupaten Talaud tergolong baik.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Aparat

¹ Tenaga Pendidik Prog. Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL Unsrat

² Tenaga Pendidik Prog. Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL Unsrat

Pendahuluan

Desa merupakan entitas pemerintahan yang langsung berhubungan dengan rakyat, namun secara geografis berjarak cukup jauh dari pusat kekuasaan di tingkat atasnya. Hal itu menyebabkan desa memiliki arti penting sebagai basis penyelenggara pelayanan publik dan memfasilitasi pemenuhan hak-hak publik rakyat lokal. Undang-Undang Dasar 1945 pasal 18 menyatakan bahwa pembagian daerah Indonesia terdiri atas daerah besar dan kecil dengan bentuk dan susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang. Dalam praktek penyelenggaraannya sejak reformasi, peraturan tentang desa sudah tiga kali mengalami perubahan dimulai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang diperbarui menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 *Jo.* Undang-Undang No.12 tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah sebagai perubahan keduanya, khususnya pada Bab XI pasal 200 s/d 216, mereujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa, dan yang terakhir Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Petunjuk pelaksanaan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa, sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Petunjuk pelaksanaan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 ini berusaha mengembalikan konsep, dan bentuk Desa seperti asal-usulnya yang tidak diakui dalam undang-undang sebelumnya, khususnya pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 Tentang Pemerintahan Desa. Menurut undang-undang ini, Desa atau disebut dengan nama lain, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional

dan berada di Daerah Kabupaten. Desa dapat dibentuk, dihapus, dan/atau digabung dengan memperhatikan asal-usulnya atas prakarsa masyarakat dengan persetujuan Pemerintah Kabupaten dan DPRD.

Kepala desa selain menjalankan tugasnya dalam bidang Pemerintahan dan bidang Pembangunan, juga melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang kemasyarakatan. Dimana dalam bidang kemasyarakatan, kepala desa dan perangkat desa berperan aktif dalam menangani tugas dibidang pelayanan kepada masyarakat. Kepala Desa turut serta dalam membina masyarakat desa, seperti kewajiban menegakan peraturan perundang-undangan dan memelihara ketertiban dan kentrampilan masyarakat. Ketertiban adalah suasana yang mengarah kepada peraturan dalam masyarakat menurut norma yang berlaku sehingga menimbulkan motivasi bekerja dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.

Fenomena yang terjadi berdasarkan pemberitaan-pemberitaan media dan observasi lapangan, kinerja dalam hal daya tanggap dan tanggung jawab pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan administrasi kependudukan, serta persoalan-persoalan dimasyarakat masih banyak ditemui keluhan-keluhan dimasyarakat, keluhan tersebut diperoleh dari warga desa yang hendak mengurus surat keterangan di kantor desa, tetapi tidak bisa dilayani karena seringkali tidak ada perangkat desa yang hadir, sehingga warga harus datang kerumah Kepala Desa atau Sekretaris Desa atau Perangkat Desa yang lainnya, namun adakalanya pula Aparatur Desa tersebut tidak berada di rumah. Dalam hal produktivitas layanan yaitu efisiensi dan efektivitas layanan publik ini belum dapat dicapai, demikian pula dengan hasil capaian kerja dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi kewenangan desa belum sepenuhnya maksimal dilaksanakan.

Dari pengamatan penulis, ada beberapa permasalahan yang terkait dengan sumberdaya manusia, sarana dan prasarana kantor, sistem dan mekanisme, yang disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu antara lain sebagai berikut ;

- Belum baiknya pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi;
- Belum optimalnya penguasaan sistem pelayanan;
- Belum optimalnya disiplin;
- Terbatasnya prasarana kantor;
- Terbatasnya dukungan dana operasional;
- Belum baiknya persepsi masyarakat tentang pelayanan publik;
- Masih kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan;
- Masih lemahnya penegakkan hukum.

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa berbicara masalah pelayanan, maka yang menjadi ujung tombak dari pelaksanaan sebuah pelayanan adalah para Aparatur Pemerintah Desa itu sendiri dalam menghadapi berbagai kendala dan keluhan masyarakat, maka salah satu yang perlu dibenahi adalah kemampuan kerja sumber daya manusianya. Dengan adanya perbaikan kualitas SDM, maka otomatis pelayanan yang akan diberikan tentu akan lebih baik. Dari berbagai hasil pemberitaan sering ditemukan adanya keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan aparatur pemerintah desa, keluhan-keluhan tersebut dapat dirangkum sebagai berikut: masyarakat sebagai pengguna jasa layanan aparatur pemerintah desa masih kesulitan untuk datang ke kantor desa dikarenakan tidak adanya petugas yang dapat memberikan pelayanan, tidak setiap saat petugas ada di tempat, sehingga masyarakat tidak dapat terlayani dengan baik. Dari rangkuman keluhan tersebut, secara umum keluhan muncul dikarenakan kinerja aparatur pemerintah desa dan kualitas pelayanan yang kurang maksimal. Berdasarkan latar belakang pada bagian sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar kinerja aparatur pemerintahan desa sebagai pelayan publik di Kecamatan Melonguane, Kecamatan Beo, Kecamatan Lirung, Kecamatan Kalongan, Tampan Amma dan Kecamatan Beo Selatan?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah desa yang ada di lingkup pemerintahan Kecamatan Melonguane, Kecamatan Beo, Kecamatan Lirung, Kecamatan Kalongan, Tampan Amma dan Kecamatan Beo Selatan?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintahan desa sebagai pelayan publik dan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah desa yang ada di lingkup pemerintahan Kecamatan Melonguane, Kecamatan Beo, Kecamatan Lirung, Kecamatan Kalongan, Tampan Amma dan Kecamatan Beo Selatan.

Tinjauan Pustaka **Pengertian Kinerja**

Menurut Bernadin dan Russel yang dikutip Gomes Lardoso Faustino (2000:135): "Kinerja adalah outcome yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode tertentu". Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Robbins (1996:48) menyatakan bahwa kinerja pegawai atau karyawan adalah fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi.

Menurut Simamora (dalam bukunya Hadari Nawawi, 1997:39) menyatakan bahwa maksud penetapan tujuan kinerja adalah menyusun sasaran yang berguna tidak hanya bagi evaluasi kinerja pada akhir periode tapi juga untuk mengelola proses kerja selama periode tersebut. As'ad (1991:45) menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu

pekerjaan. Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu.

Kinerja merupakan landasan bagi produktivitas dan mempunyai kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi. Tentu saja kriteria adanya nilai tambah digunakan dibanyak perusahaan untuk mengevaluasi manfaat dari suatu pekerjaan dan/atau pemegang jabatan. Kinerja dari setiap pekerja harus mempunyai nilai tambah bagi suatu organisasi atas penggunaan sumber daya yang telah dikeluarkan. Untuk mencapai kinerja yang tinggi, setiap individu dalam perusahaan harus mempunyai kemampuan yang tepat (*creating capacity to perform*), bekerja keras dalam pekerjaannya (*showing the willingness to perform*) dan mempunyai kebutuhan pendukung (*creating the opportunity to perform*). Ketiga faktor tersebut penting, kegagalan dalam salah satu faktor tersebut dapat menyebabkan berkurangnya kinerja, dan pembentukan terbatasnya standart kinerja.

Tujuan dan Sasaran Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja menurut Mondy dan Noe (1993:394) merupakan suatu system formal yang secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dalam menjalankan tugas-tugasnya. Tujuan Evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja SDM organisasi, dalam penilaian kinerja tidak hanya semata-mata menilai hasil fisik tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan tugasnya semuanya layak untuk dinilai.

Tujuan penilaian kinerja karyawan menurut Veithzal Rivai (2003:312) pada dasarnya meliputi:

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan selama ini.
2. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji berkala,

gaji pokok, kenaikan gaji istimewa dan insentif uang.

3. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan
4. Untuk pembeda antar karyawan yang satu dengan yang lainnya
5. Pengembangan SDM yang masih dapat dibedakan lagi ke dalam.
 - a. Penugasan kembali, seperti diadakannya mutasi atau transfer, rotasi perusahaan.
 - b. Kenaikan jabatan.
 - c. Training.

Metode Penilaian Kinerja

Terdapat beberapa metode dalam mengukur prestasi kerja, sebagaimana diungkapkan oleh Dwiyanto (2002:137-145), yaitu :

1. Metode Tradisional. Metode ini merupakan metode tertua dan paling sederhana untuk menilai prestasi kerja dan diterapkan secara tidak sistematis maupun sistematis. Yang termasuk kedalam metode tradisional adalah : *rating scale*, *employee comparison*, *check list*, *free form essay*, dan *critical incident*.
 - (a) *Rating scale*. Metode ini merupakan metode penilaian yang paling tua dan banyak digunakan, dimana penilaian yang dilakukan oleh atasan atau supervisor untuk mengukur karakteristik, misalnya mengenai inisiatif, ketergantungan, kematangan, dan kontribusinya terhadap tujuan kerjanya.
 - (b) *Employee comparison*. Metode ini merupakan metode penilaian yang dilakukan dengan cara membandingkan antara seorang pegawai dengan pegawai lainnya. Metode ini terdiri dari:
 - (1) *Alternation ranking*: yaitu metode penilaian dengan cara mengurutkan peringkat (*ranking*) pegawai dimulai dari yang terendah sampai yang

- tertinggi berdasarkan kemampuan yang dimilikinya.
- (2) *Paired comparison*: yaitu metode penilaian dengan cara seorang pegawai dibandingkan dengan seluruh pegawai lainnya, sehingga terdapat berbagai alternatif keputusan yang akan diambil. Metode ini dapat digunakan untuk jumlah pegawai yang relatif sedikit.
 - (3) *Porced comparison (grading)*: metode ini sama dengan *paired comparison*, tetapi digunakan untuk jumlah pegawai yang relative banyak.
- (c) *Check list*. Metode ini hanya memberikan masukan/informasi bagi penilaian yang dilakukan oleh bagian personalia.
- (d) *Freeform essay*. Dengan metode ini seorang penilai diharuskan membuat karangan yang berkenaan dengan orang/karyawan/pegawai yang sedang dinilainya.
- (e) *Critical incident* Dengan metode ini penilai harus mencatat semua kejadian mengenai tingkah laku bawahannya sehari-hari yang kemudian dimasukkan kedalam buku catatan khusus yang terdiri dari berbagai macam kategori tingkah laku bawahannya. Misalnya mengenai inisiatif, kerjasama, dan keselamatan.
2. Metode Modern. Metode ini merupakan perkembangan dari metode tradisional dalam menilai prestasi kerja. Yang termasuk kedalam metode modern ini adalah: *assesment centre*, *Management By Objective* (MBO=MBS), dan *human asset accounting*.
- *Assessment centre*. Metode ini biasanya dilakukan dengan pembentukan tim penilai khusus. Tim penilai khusus ini bisa dari luar, dari dalam, maupun kombinasi dari luar dan dari dalam.

- *Management by objective* (MBO = MBS). Dalam metode ini pegawai langsung diikutsertakan dalam perumusan dan pemutusan persoalan dengan memperhatikan kemampuan bawahan dalam menentukan sasarannya masing-masing yang ditekankan pada pencapaian sasaran perusahaan.
- *Human asset accounting*. Dalam metode ini, faktor pekerja dinilai sebagai individu modal jangka panjang sehingga sumber tenaga kerja dinilai dengan cara membandingkan terhadap variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan.

Ukuran Dan Indikator Kinerja

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. Orientasi layanan kepada pelanggan

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. 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.

Pengertian Pelayanan Publik

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. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Esensi pelayanan publik yang paling utama adalah memenuhi berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat, baik secara

individu, makhluk hidup, penduduk, warga negara, akan jasa publik (*public goods*). Untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat dan upaya pencapaian kepuasan masyarakat, pemerintah tentunya harus dapat memberikan pelayanan prima. Pada dasarnya pelayanan merupakan usaha apa saja yang dapat mempertinggi kepuasan pelanggan. Dukungan kepada pelanggan dapat bermakna sebagai suatu bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya, sehingga kesan yang menyenangkan senantiasa diingat oleh para pelanggannya.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaian saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Sedangkan menurut menurut Tjandra (2005:12), ketulusan dan integritas dalam memberikan pelayanan bermuara pada hal-hal yang melekat pada pelayanan prima, antara lain:

1. Keramahan, kesopanan, perhatian dan persahabatan dengan orang yang menghubunginya.

2. Kredibilitas dalam melayani pelanggan, berpedoman pada prinsip, ketulusan dan kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan yang sesuai dengan kepentingan pelanggan, sesuai dengan harapan pelanggan dan komitmen pelayanan yang menempatkan pelanggan sebagai urutan nomor satu.
3. Akses yaitu aparatur yang tugasnya melayani pelanggan sesuai dengan keinginan pelanggan.
4. Penampilan fasilitas pelayanan yang dapat mengesankan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan.
5. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (waktu, biaya, kualitas dan moral).

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) sebagai berikut:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomis.

6. Keseimbangan Hak

Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas pemberian layanan oleh instansi pelayanan publik kepada (masyarakat) dalam rangka pemenuhan kebutuhan atau kepentingannya. Penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Penjelasan dari kelima dimensi tersebut adalah:

1. Tangibility, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Reliability, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.
3. Responsiveness, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Assurance, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empathy, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang

baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Metode Penelitian

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional, yaitu untuk meneliti hubungan antara variabel-variabel. Menurut Sugiono (2008). Penelitian ini dilaksanakan di Desa-Desa yang termasuk dalam wilayah administratif Kecamatan Melonguane, Kecamatan Beo, Kecamatan Lirung, Kecamatan Kalongan, Tampan Amma dan Kecamatan Beo Selatan.

Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah terbagi atas dua bagian yaitu:

- a. Dari aparat pemerintah desa terdapat sebanyak 48 orang. Menurut Arikunto, bila populasi kurang dari 100 orang, maka diambil keseluruhannya, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika populasi lebih dari 100 orang, maka dapat diambil 10-15 persen atau 20-25 persen sampel atau lebih. Oleh karena, merujuk pada pernyataan diatas, dikarenakan populasi dalam penelitian ini kurang dari 100 orang, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi (100 persen), yaitu 48 orang.
- b. Dari kalangan masyarakat, peneliti akan memilih sampel dari masyarakat yang melakukan kunjungan dalam kurun waktu seminggu dengan menggunakan metode Accidental sampling, yaitu pengambilan sample dilakukan bertepatan dengan saat sampel sedang berada di lokasi penelitian yaitu sebanyak 50 orang, yang mana dalam 1 hari kerja, peneliti akan memilih 10 orang sampel.

Untuk mengetahui atau menentukan kategori jawaban responden dari masing-masing variabel, apakah tergolong tinggi, sedang, atau rendah, maka terlebih dahulu ditentukan kelas intervalnya.

Berdasarkan alternatif jawaban responden, maka dapat ditentukan kelas

intervalnya dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$i = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Banyaknya Bilangan}}$$

Banyaknya skor yang diperoleh berdasarkan koefisien korelasi menurut penafsiran Sugiyono, adalah sebagai berikut :

Interval Koefisien Tingkat Hubungan

0,00 - 0,199 Sangat rendah

0,20 - 0,399 Rendah

0,40 - 0,599 Sedang

0,60 - 0,799 Kuat

0,80 - 1,000 Sangat kuat

Sumber: (Sugiyono,2003:214)

Sedangkan untuk menganalisis data, penulis menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Koefisien Korelasi Product Moment

Yaitu untuk mengetahui hubungan antara variable digunakan analisis korelasi Product Moment Pearson sebagaimana disebutkan Sudjana (1992:373) dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

r = Koefisien korelasi antara X dan Y

X = Skor variabel bebas (indikator kepemimpinan)

Y = Skor Variabel terikat (kualitas pelayanan publik)

N = Jumlah Responden

2. Uji "t"

Untuk menguji keberartian koefisien antara variable, digunakan uji statistic t dengan rumus:

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Kriteria pengujian adalah:

- jika harga t hitung $<$ t tabel maka hipotesis alternatif ditolak.

- jika harga t hitung $>$ t tabel maka hipotesis alternatif diterima.

Dengan nilai r yang diperoleh, maka dapat diketahui apakah nilai r yang diperoleh berarti atau tidak dan bagaimana tingkat hubungannya melalui tabel korelasi. Tabel korelasi menentukan batas-batas r yang signifikan. Bila nilai r tersebut signifikan, artinya hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Hasil Dan Luaran Yang Dicapai

Dalam mengumpulkan data, tim peneliti menyebarkan kuesioner kepada 48 orang responden yang ada di sejumlah kecamatan yang ada di Kabupaten Talaud Provinsi Sulawesi Utara, yaitu sesuai dengan jumlah responden yang ditetapkan dalam penelitian ini. Secara terperinci akan disajikan permasing-masing kecamatan dan desa, serta hasil secara keseluruhan rekapitulasi ke-6 kecamatan yang menjadi sampel penelitian.

Adapun aspek yang digunakan dalam penelitian ini, adalah Kinerja Aparatur Pemerintah meliputi:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Efektivitas
5. Kemandirian
6. Komitmen Kerja

indikatornya adalah:

1. Tangible (kenampakan fisik)
2. Reability (kehandalan)
3. Responsiveness (daya tanggap)
4. Assurance (jaminan)
5. Emphaty (empati)

Secara keseluruhan sampel yang diambil dalam penelitian ini meliputi 6(enam) Kecamatan dari 19 Kecamatan yang ada di Kabupaten Kepulauan Talaud, jumlah desa-desa yang dijadikan sampel masing-masing kecamatan rata-rata diambil 3 desa dengan responden rata-rata 5 (lima) orang. Khusus

untuk Kecamatan yang menjadi target dalam penelitian ini, seperti Kecamatan Melonguane, Kecamatan Beo, Kecamatan Lirung, Kecamatan Kalongan, Tampan Amma dan Kecamatan Beo Selatan informan desa ditetapkan lebih dari 3 desa.

Secara keseluruhan sampel yang diteliti dari ke-18 kecamatan, kinerja aparatur pemerintah desa berada pada nilai 80,31% dengan kategori baik, sedangkan kualitas pelayanan publik senilai 79,36% yang juga termasuk dalam kategori berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja aparatur pemerintah desa berada pada kategori yang baik berada pada rentang nilai 70 - 90, ada beberapa desa dimana kinerja aparatur desa sangat baik seperti Desa Rusoh, Kecamatan Beo Selatan dengan nilai 91,78%, Desa Moronge Selatan, Kecamatan Tampan'amma dengan nilai 92,13%, Desa Mala Kecamatan Melonguane dengan nilai 90,40%, Desa Rusoh Kecamatan Beo Selatan dengan nilai 94,40%, dari sekian banyak desa yang disebutkan ada juga beberapa desa yang mempunyai kualitas pelayanan publik yang belum seperti diharapkan, seperti: Desa Alo Kecamatan Rainis dengan nilai 52,00%, Desa Marimpit Timur Kecamatan Nanusa dengan nilai 58,22%, Desa Maredaren Kiama Kecamatan Melonguane dengan nilai 66,93%, Desa Daran Utara Kecamatan Pulutan dengan nilai 66,13%, Desa Lahue Kecamatan Essang dengan nilai 63,73%, Desa Bantik Lama Kecamatan Beo dengan nilai 69,73%.

Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur Pemerintah Desa di Kabupaten Talaud secara umum baik (80,29%), begitu pula dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah desa secara umum sudah berkualitas (79,39%), walaupun ada di beberapa desa yang masih dalam kategori cukup berkualitas.
2. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa nilai presentase tertinggi ada pada indikator kemandirian (84,31%), sedangkan

presentase terendah adalah pada indikator efektivitas (75,92%), untuk indikator lainnya berada pada level antara nilai presentase dari kedua indikator tersebut.

3. Kualitas pelayanan publik nilai presentase tertinggi ada pada indikator empati (83,06%) sedangkan nilai presentase terendah ada pada indikator tangibel /kenampakan fisik (73,64%), untuk indikator lainnya berada pada level antara nilai presentase dari kedua indikator tersebut.
4. Penyelenggaraan pelayanan publik mendapat respon yang beragam dari responden, nilai tertinggi terdapat di Kecamatan Melongoane (84,09%) disusul oleh Kecamatan Beo (84,05%), sedangkan untuk penilaian penyelenggaraan publik tersendah terdapat di Kecamatan Lirung (70,03%) disusul oleh Kecamatan Beo Selatan (70,64%).

Rekomendasi

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai terendah kinerja aparatur pemerintah desa berada di faktor efektivitas, oleh karena itu diperlukan perhatian pemerintah Kabupaten Kepulauan Talaud untuk dapat meningkatkan efektivitas kerja para aparatur pemerintah desa melalui kegiatan-kegiatan seperti peningkatan SDM Aparatur melalui pendidikan, pelatihan, bimbingan teknis, standart operasional dalam melakukan tugas dan fungsinya.
2. Penyelenggaraan pelayanan publik, nilai terendah berada di faktor tangibel/kenampakan fisik, untuk dapat memperbaikinya diperlukan pembinaan dari pemerintah kecamatan, maupun pemerintah kabupaten kepada para aparatur pemerintah desa untuk dapat mengedepankan performance (penampilan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti mengadakan seragam bagi aparatur pemerintah desa yang digunakan dalam kegiatan sehari-hari, seperti yang sudah dilakukan oleh aparatur

desa yang ada di kabupaten lainnya di Provinsi Sulawesi Utara.

3. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh faktor kinerja dari aparatur pemerintah desa, tetapi ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, seperti kelengkapan sarana dan prasarana yang digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan publik, oleh karena itu pemerintah kecamatan, maupun pemerintah kabupaten diharapkan dapat lebih memperhatikan mengenai kelengkapan sarana dan prasarana tersebut, khususnya bagi desa-desa yang berada di luar pulau ibu kota kabupaten.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita Rahardjo, 2002, Manajemen Pemerintahan Daerah, Graha Ilmu: Jakarta.
- Bernardin & Russel. 2006. Pinter Manajer, Aneka Pandangan Kontemporer. Alih Bahasa Agus Maulana. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta.
- Bungin Burhan, 2002. Metode Penelitian Kualitatif, Rajawali Pers, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk, 2002, Reformasi Birokrasi di Indonesia, Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan dan Kebijakan, UGM.
- Dharma Agus, 2003. Manajemen Supervisi, Rajawali Pers: Jakarta.
- Gibson, 2003. Perilaku Manajemen Organisasi, Erlangga: Surabaya.
- Irawan, 2001. Manajemen Konflik, Salemba: Jakarta.
- John Ivancevich, 2006. Perilaku dan Manajemen Organisasi, Erlangga: Surabaya
- Mangkunegara Prabu Anwar, 2005. Manajemen dan Motivasi, Balai Pustaka: Jakarta.

- Prawirosentono, 1999. Bahasa
Komprehensif Strategi
Pengambilan Keputusan, Bumi
Aksara: Jakarta.
- Siagian S.P, 1997. Manajemen Sumber Daya
Manusia, Bumi Aksara, Jakarta
- Sinungan, 2001 Produktivitas: Apa dan
Bagaimana, Edisi Ke-2,
Cetakan Ke-3, Bumi Aksara,
Jakarta, .
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. Manajemen
dan Evaluasi Kerja. Lembaga
Penerbit FEUI, Jakarta.
- Suradinata, 1996. Manajemen Sumber Daya
Manusia: Suatu Tinjauan
Wawasan Masa Depan,
Cetakan Pertama, Ramadan,
Bandung.
- Thoha, Miftah. 2003, Perilaku Organisasi :
Konsep Dasar Aplikasinya,
Gramedia Pustaka: Jakarta.
- Veithzal Rivai, 2006. Kepemimpinan dan
Perilaku Organisasi, Rajawali
pers: Jakarta.
- Widjaja, 2001. Penyelenggaraan Otonomi di
Indonesia, Rajawali Pers :
Jakarta
- Wibowo, 1999. Manajemen Kinerja, Rajawali
Pers: Jakarta
- Winardi, 2005. Manajemen Perilaku
Organisasi, Graha Pustaka:
Jakarta

Sumber Lainnya :

- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014
tentang Desa.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang
Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007
tentang Pelaksanaan Undang-
Undang No. 23 Tahun 2006
tentang Administrasi
Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015
Tentang Petunjuk Pelaksanaan
Undang-Undang Nomor 6
Tahun 2014 Tentang Desa.