

## **KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA BATUMBALANGO DAN ENSEM KECAMATAN ESSANG SELATAN KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD**

*Armando F. P. Mailantang<sup>1</sup>  
Ronny Gosal<sup>2</sup>  
Josef Kairupan<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

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. Penelitian ini mendalami bagaimana kinerja aparatur pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa Batumbalango dan Ensem Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud. Metode yang dipakai adalah metode penelitian kualitatif yang mendapatkan datanya dari hasil pengamatan, wawancara dan studi dokumen. Penelitian ini mengukur produktivitas layanan pemerintah desa, kualitas layanan, dan akuntabilitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil Penelitian kinerja aparatur pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa Batumbalango dan Ensem kecamatan Essang Selatan sudah baik meski belum sesuai dengan harapan masyarakat. Sebagian besar masyarakat desa Batumbalango dan Ensem merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh aparat desa. Aparatur pemerintah desa Batumbalango dan Ensem sendiri menyatakan bahwa masih terdapat beberapa kelemahan dalam kemampuan sumber daya manusianya sehingga menimbulkan pelayanan yang kurang efisien. Jadi kinerja aparatur pemerintah desa dalam hal produktivitas, kualitas layanan, dan akuntabilitas telah sesuai dengan harapan masyarakat dan perlunya pembenahan dalam beberapa kelemahan seperti sikap mental, semangat kerja, kemampuan serta kehandalan dan lain sebagainya.

**Kata kunci: Kinerja, Aparatur, Pelayanan Publik.**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

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

## Pendahuluan

Posisi Pemerintahan Desa yang paling dekat dengan masyarakat adalah Kepala Desa selaku pembina, pengayom, dan pelayanan masyarakat sangat berperan dalam mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan Desa. Penyelenggaraan Pemerintahan Desa merupakan sub sistem dalam penyelenggaraan sistem Pemerintahan Nasional, sehingga Desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Dalam rangka membangun kualitas kinerja aparatur pemerintah desa yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Desa sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana desa akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Karena itu, kinerja aparat membutuhkan kemampuan dan motivasi baik dalam pencapaian hasil, pelaksanaan tugas maupun dalam usaha pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Adapun landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli dan pemberdayaan masyarakat. 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 kementraman masyarakat. Ketertiban adalah suasana yang mengarah kepada peraturan dalam masyarakat menurut norma yang berlaku sehingga menimbulkan motivasi bekerja dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam rangka pemenuhan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa, berbagai jenis dan bentuk pelayanan publik terpapar di tingkat desa, salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain ( Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 23 Tahun 2006). Selanjutnya dalam Pasal 27 ayat (1) Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan Dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah.

## Tinjauan Pustaka

### Konsep Kinerja

Bernardin

dan Russel (dalam Dwiyanto, 2008:15) memberikan pengertian kinerja sebagai berikut: “*performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period.* Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Menurut Gibson (2009:355), *job performance* adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya. Sementara menurut Ivancevich (2006:99), kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh Siagian (2006:19) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Agus Dwiyanto (2008:48) 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. 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.

#### 4. 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.

## 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 Aparatur Pemerintah Desa

Aparatur adalah keseluruhan pejabat negara atau organ pemerintahan yang bertugas melaksanakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan tugas dan kewajiban sebagai tanggung jawab yang dibebankan oleh negara kepadanya, (Veithzal Rivai, 2006). Dalam UU No.6 Tahun 2014 (pasal 1), Pemerintah desa adalah kepala desa atau disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Selanjutnya dalam pasal 26 disebutkan bahwa, (1) Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa. (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Desa berwenang: a. memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa; b. mengangkat dan memberhentikan perangkat desa; c. memegang kekuasaan pengelolaan Keuangan dan Aset Desa; d. menetapkan Peraturan

Desa; e. menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa; f. membina kehidupan masyarakat Desa; g. membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa; h. membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat Desa; i. mengembangkan sumber pendapatan Desa; j. mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa; k. mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa; l. memanfaatkan teknologi tepat guna; m. mengoordinasikan Pembangunan Desa secara partisipatif; n. mewakili Desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan o. melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi dapat disimpulkan bahwa, aparatur pemerintah desa ialah semua orang yang mempunyai kedudukan tertentu yang mengemban tugas dan fungsi untuk mengelolah dan menjalankan fungsi pemerintahan desa.

## Konsep Pelayanan Publik

Menurut Johanes Basuki (2013:83) 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.

Pengertian tentang pelayanan publik atau pelayanan umum di atas terkait beberapa istilah dalam administrasi negara seperti instansi pemerintah, tata laksana, tata kerja, prosedur kerja, sistem kerja dan wewenang, dapat dijelaskan sebagai berikut (Hardiyansyah, 2014:54):

## 1. Instansi Pemerintah

Yang dimaksud Instansi Pemerintah disini adalah sebuah kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi suatu departemen, lembaga pemerintah bukan departemen, instansi pemerintah lainnya baik instansi Pemerintah Tingkat Pusat maupun Instansi Pemerintah Tingkat Daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara

(BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

## 2. Tatalaksana

Yang dimaksud dengan tatalaksana adalah segala aturan yang ditetapkan oleh instansi pemerintah yang menyangkut tatacara, prosedur dan sistim kerja dalam melaksanakan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintahan dan pembangunan dibidang pelayanan umum.

## 3. Tata kerja

Tata kerja disini dimaksudkan sebagai suatu cara pelaksanaan kerja yang seefisien mungkin mengenai suatu tugas dengan mengingat segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, ruang dan biaya yang tersedia.

## 4. Prosedur Kerja

Yang dimaksud prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas.

## 5. Sistem Kerja

Sistem kerja disini diartikan dengan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangka mencapai hasil kerja yang diharapkan.

## 6. Wewenang

Wewenang disini diartikan sebagai hak aparatur penyelenggaraan pelayanan umum untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka memuaskan masyarakat sebagai pelanggan, wewenang bukan hanya melekat pada pejabat, tetapi setiap aparatur dalam lingkungan kerja ketika bertemu dengan pelanggan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dan bukannya menggunakan angka-angka sebagai alat metode utamanya. Data-data yang dikumpulkan berupa teks, kata-kata, simbol, gambar, (Bungin, 2005:12). Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan data berdasarkan pengamatan situasi yang wajar (alamiah), sebagaimana adanya tanpa dipengaruhi atau dimanipulasi, oleh sebab itu, penelitian ini dimaksudkan untuk memahami, menjelaskan dan memperoleh gambaran (deskripsi) tentang kinerja aparatur pemerintah desa dalam pelayanan publik di kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud.

Fokus dalam penelitian ini adalah pencapaian hasil kerja (kinerja) aparatur pemerintah desa di desa Batumbalango dan Ensem Kecamatan Essang Selatan dalam pelayanan publik dengan menganalisa masalah khususnya tentang kesiapan dan respon pemerintah desa dalam memberikan pelayanan, melalui indikator kinerja sesuai konsep Agus Dwiyanto (2008:50):

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Akuntabilitas

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 2 informan di antaranya:

1. Informan kunci, yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah Masyarakat, (desa batumbalango 3 orang dan desa ensemble 3 orang, yang

pernah melakukan pengurusan data kependudukan).

2. Informan Pendukung, yaitu orang-orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud informan pendukung dalam penelitian ini adalah Camat Essang Selatan (1 orang), Kepala Desa (2 orang, desa Batumbalango 1 orang dan desa Ensemble 1 orang), Sekretaris Desa 2 orang (masing-masing desa 1 orang), Kasie Pemerintahan 2 orang (masing-masing desa 1 orang) dan kasie pembangunan 1 orang (desa Batumbalango).

## Hasil Penelitian

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan ditemukan permasalahan di bidang pelayanan publik, yang sudah dilaksanakan baik ditingkatkan nasional maupun sampai pada skala pemerintahan desa, permasalahan itu antara lain: Pertama, Peraturan perundang-undangan. Terlalu banyak peraturan, tumpang-tindih, tidak sinkron. Ada kecenderungan setiap instansi/kementerian/lembaga memiliki aturan-aturan sendiri. Dalam pembuatannya kurang maksimal melakukan koordinasi sehingga peraturan perundang-undangan tersebut selain bertabrakan antar sektor juga dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Akibatnya dalam implementasinya menemui berbagai kendala. Kondisi ini berpengaruh kepada pemerintahan provinsi dan kabupaten/kota, sampai pada pemerintahan desa/kelurahan.

Kedua, Prosedur pelayanan publik terlalu kaku, berbelit-belit, biaya dan waktu tidak jelas, tidak ada SOP/tidak dijalankan, dan ada persyaratan yang tidak menyambung/rasional. Hal ini membosankan semua pihak yang

berurusan. Yang tidak menyambung/rasional, misalnya, mengaitkan pembuatan KTP atau Akte Kelahiran dengan pelunasan PBB. Ketiga, Tidak konsisten menjalankan peraturan perundang-undangan. Pada pihak tertentu semua persyaratan harus dilengkapi tetapi pada lain tidak diterapkan. Keempat, Masih kurangnya komitmen dan kesadaran pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tugas-tugas yang dijalankan pimpinan masih banyak dikaitkan dengan keinginan mendapatkan imbalan. Kelima, belum berubahnya pola pikir dan budaya kerja, yaitu belum sesuai dengan tuntutan dan perkembangan.

Keenam, penempatan pegawai yang belum sepenuhnya menerapkan prinsip "*the right men in the right place*". Akibatnya banyak aparatur yang tidak bisa bekerja sesuai tuntutan instansi tempatnya bekerja. Kondisi ini berpengaruh pada kinerja lembaga. Ketujuh, kesejahteraan aparatur. Kurangnya kesejahteraan aparatur walaupun masalah ini bisa diperdebatkan dan akan menjadi perdebatan panjang akan berkorelasi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur. Kedelapan, Kurangnya pelaksanaan *reward* dan *punishment*. Selama ini ada istilah: rajin-malas, pintar-goblok, pendapatannya sama saja. Kesembilan, pengaruh perilaku masyarakat. Ada sebagian masyarakat yang sengaja mempengaruhi integritas aparatur. Misalnya dengan memberikan sesuatu.

Kesepuluh, Pengaruh tatap langsung antara yang berurusan dengan petugas. Tatap muka langsung antara petugas dengan yang berurusan sedikit banyak akan mempengaruhi integritas petugas. Apalagi bila yang berurusan itu memiliki hubungan tertentu dengan

petugas: hubungan keluarga, teman kerja, setempat tinggal, se-daerah, se-agama dan sebagainya. Kesebelas, Masih kurangnya mengaitkan nilai-nilai keagamaan dengan pekerjaan. Kurangnya pengetahuan keagamaan apapun agamanya bisa mempengaruhi pelaksanaan tugas aparatur. Biasanya, semakin jauh seseorang dari agama maka semakin jauh pula dia mengaitkan nilai-nilai agama dengan tugas yang dijalankannya.

Pada hakikatnya kondisi yang diharapkan kebalikan dari Gambaran Umum Kondisi Sekarang, seperti yang telah diuraikan di atas, dapat dijadikan sebagai langkah solutif dalam peningkatan pelayanan, yaitu:

1. Penyempurnaan, sinkronisasi, penyederhanaan persyaratan dan konsistensi pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik. Mulai dari peraturan perundang-undangan tertinggi di lingkungan pemerintah pusat sampai ke sampai ke pemerintah terendah di tingkat jaga/lingkungan. Dari waktu ke waktu Pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan berbagai peraturan perundang-undangan. Ketika Soeharto memegang tampuk kekuasaan di Indonesia beliau membentuk Kementerian Pedayagunaan Aparatur Negara/Pengawasan Pembangunan. Selain itu pernah juga dikeluarkan kebijakan yang dikenal dengan Paket Oktober (Pakto) tentang Regulasi dan Debirokratisasi. Di era pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono nomenklatur kementerian itu ditambah dengan frasa Reformasi Birokrasi. Pemerintahan beliau juga mengeluarkan Undang-undang

- Tentang Pelayanan Publik. Kita berharap pemerintahan Presiden Joko Widodo dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada. Sehingga kualitas pelayanan publik semakin baik. Pelaksananya harus dikomunikasikan dan disenergikan dengan kepala daerah, gubernur dan bupati/walikota. karena yang berhubungan langsung dengan masyarakat adalah para kepala daerah itu, terutama bupati/walikota.
2. Memperkuat komitmen dan keteladanan pimpinan di semua tingkatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan sistim reward dan punishment dan meningkatkan kesejahteraan aparturnya. Hubungan pimpinan dengan bawahan/masyarakat bagaikan tongkat dengan bayang-bayangnya; bagaimana bayang-bayang akan lurus kalau tongkatnya sendiri yang bengkok. Kesejahteraan walaupun ukurannya bisa diperdebatkan tak disangkal lagi sangat berpengaruh dalam pelaksanaan tugas aparatur. Dengan penghasilan yang memadai aparatur diharapkan dapat bekerja dengan tenang dan fokus.
  3. Memperkuat peran lembaga pengawas, meningkatkan independensinya, memperkuat peran media massa dan lembaga masyarakat. Ini untuk memastikan agar perundang-undangan yang dibuat berjalan sebagaimana yang diharapkan dan mencegah terjadinya penyimpangan sejak dini.
  4. Memaksimalkan pelaksanaan pelayanan satu pintu (*one stop service*). Ini berguna untuk memperpendek rentang kendali (*spin of control*) penyelenggaraan pelayanan.
  5. Memberikan ruang kepada pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota untuk melakukan terobosan/inovasi. Wujudnya berupa seperangkat peraturan perundang-undangan yang dapat dijadikan payung hukum oleh kepala daerah. Selama ini ketiadaan payung hukum tersebut ikut memandulkan terobosan/inovasi bagi kepala daerah karena takut tersandung hukum di kemudian hari. Jangan sampai niat baik memajukan daerah malah berakhir dengan masuk bui seperti yang pernah terjadi pada beberapa kepala daerah.
  6. Perbaiki pola pikir dan budaya kerja organisasi. Untuk pimpinan dan staf dipandang perlu membaca buku-buku yang bersifat pencerahan, rajin memonitor perkembangan terkini yang sedang berlangsung baik di Tanah Air maupun di luar negeri, membaca berbagai peraturan perundang-undangan, mengikuti pengajian agama.
  7. Penempatan aparatur yang sesuai dengan kapabilitasnya. Walaupun aparatur dapat ditempatkan dimana saja tetapi hendaknya diperhatikan juga latar belakang pendidikan, minat, kemampuan, kepribadian. Karena hal tersebut sangat menentukan karier dan kinerja lembaga di kemudian hari.
  8. Partisipasi masyarakat dalam mencegah perilaku negatif aparatur dalam bentuk ikut mengawasi dan tidak mempengaruhi dengan memberikan dan atau menjanjikan sesuatu.
  9. Pemberlakuan dan memperketat pelaksanaan sistem loket dalam pengurusan. Tidak boleh tatap langsung antara yang mengurus dengan petugas karena dikhawatirkan akan mempengaruhi

integritas petugas. Apalagi bila yang berurusan itu memiliki hubungan tertentu dengan petugas, seperti hubungan keluarga, kerja, agama, tempat tinggal, daerah dan sebagainya.

10. Mengaitkan pelaksanaan pekerjaan sebagai ibadah kepada Sang Pencipta. Sebagai orang yang beragama apapun agamanya kita percaya ada kehidupan lain setelah hidup di dunia yang fana ini. Agama mengajarkan kepada bahwa bila manusia berbuat baik dan beramal ibadah semasa hidup di dunia ini, kelak di kemudian hari akan ganjaran mendapat pahalanya. Untuk itu aparatur perlu mempelajari, mendalami, memahami, melaksanakan dan mengaitkan ajaran agama masing-masing dengan aktifitas kerjanya sehingga bernilai ibadah di mata Tuhan Yang Maha Kuasa.

Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan di instansi pemerintah di satu sisi dan kemampuan aparatur di pihak lain seperti deret ukur dan deret hitung. Dimana harapan masyarakat lebih besar ketimbang yang dapat dilakukan negara dan pemerintah. Tetapi tak ada kata lain sebagai konsekuensi dari berdirinya negara, adanya pemerintah, ada aparatur yang berperan sebagai abdi/pelayan masyarakat negara, pemerintah dan aparatur harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik ditengah berbagai kendala yang dihadapi. Kritikan dari berbagai pihak, betapa pun pahitnya, harus dijadikan semangat untuk bekerja lebih baik.

## Kesimpulan

### 1. Produktivitas

Dari hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa

Aparatur Pemerintah Desa Batumbalango maupun Desa Ensem Kecamatan Essang Selatan telah siap untuk menghadapi otonomi desa, hal ini terlihat pada tercapainya secara optimal dari tiga aspek substansi sebagai aspek kesiapan kinerja aparat, yaitu: produktifitas, kualitas layanan, dan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan.

### 2. Kualitas layanan

Kemampuan SDM (aparat) adalah faktor yang mempengaruhi kinerja aparat. Masalah kualitas SDM pemerintah Desa Batumbalango maupun Desa Ensem Kecamatan Essang Selatan merupakan masalah penting dalam pelaksanaan pemerintahan desa, oleh karena itu, peningkatan SDM pemerintah desa merupakan hal mendesak harus dilakukan. Umumnya perilaku perangkat desa kepada masyarakat lebih banyak mempersulit, ketimbang melayani. Dari hasil penelitian di lapangan terhadap perangkat desa menunjukkan masih rendahnya kualitas. Serta sarana dan prasarana di kantor desa yang belum memadai yang menjadi aspek penting dalam mempengaruhi kinerja pemerintah desa dalam pelayanan.

### 3. Akuntabilitas

Dalam penyelenggaraan pemerintah sangat diperlukan akuntabilitas sebagai wujud dari pertanggungjawaban pemerintah atas semua hal yang telah dikerjakannya. Seorang administrator publik harus mampu mengembangkan sikap-sikap yang menunjukkan adanya akuntabilitas terhadap rakyat. Rakyatlah yang akan menilai seberapa jauh para pejabat publik itu mampu menghasilkan suatu pekerjaan yang selalu ditunjukkan dengan akuntabilitas yang tinggi. Ketika para pejabat publik tidak mampu mempertanggungjawabannya

berdasarkan asas transparansi, maka seringkali rakyat mengeluhkan dan cenderung menyatakan bahwa seorang pejabat itu tidak mampu bertindak sesuai dengan amanah mereka. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian masih ditemukannya keluhan dari masyarakat menyangkut akuntabilitas dalam hal pertanggungjawaban dari aparatur pemerintah Desa Batumbalango dan Desa Ensem Kecamatan Essang Selatan.

## Saran

1. Diperlukan adanya peningkatan produktivitas melalui peningkatan hasil kerja dalam pelayanan publik aparatur pemerintah Desa Batumbalango dan Desa Ensem Kecamatan Essang Selatan, melalui motivasi dan peningkatan etos kerja dengan memberikan pemahaman dan pengetahuan dibidang pelayanan publik, serta harus memperhatikan kesejahteraan aparatur desa melalui pemberian intensif yang dapat menunjang gairah bekerja aparatur pemerintah desa.
2. Diperlukan peningkatan kualitas layanan yang tepat guna secara efektif dan efisien dengan memberikan bimbingan teknis dan diklat yang dilakukan kepada aparatur pemerintah desa, hal ini kiranya dapat di buat suatu kegiatan melalui Pemerintah Kabupaten dari SKPD terkait yaitu Badan Pemberdayaan dan Pemerintahan Desa (BPPD) Kabupaten Kepulauan Talaud yang dianggarkan melalui APBD, berlaku untuk seluruh aparatur pemerintah desa se-kabupaten Talaud
3. Diperlukan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik melalui kegiatan pengawasan yang dilakukan secara ketat oleh pimpinan

pemerintahan baik kepala desa maupun pemerintah kabupaten yaitu bupati melalui instansi teknis, agar setiap pekerjaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa mendapatkan penilaian serta penghargaan bagi yang berprestasi dan punishment bagi yang berkinerja buruk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin Ibrahim, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*; Jakarta; Mandar Maju.
- Bernardin & Russel. 2006. *Pinter Manajer, Aneka Pandangan Kontemporer*. Alih Bahasa Agus Maulana. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta.
- Bungin Burhan, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2008. *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Cetakan Keempat Edisi Revisi, Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan dan Kebijakan, UGM.
- Hardiyansyah, 2014. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Rajawali Pers: Jakarta.
- Johanes Basuki, 2013. *Budaya Pelayanan Publik*, Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- John Ivancevich, 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Erlangga: Surabaya
- Lijan Poltak Sinambel. 2006, *Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Mangkunegara Prabu Anwar. 2005. *Manajemen dan Motivasi*, Balai Pustaka: Jakarta.
- Siagian S.P, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi Cetakan Kedelapan, Bumi Aksara, Jakarta

Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta.

Sinungan, 2010. *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*, Edisi Ke-4, Cetakan Ke-6, Bumi Aksara, Jakarta, .

Thoha, Miftah. 2008, *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar Aplikasinya*, Gramedia Pustaka, Cetakan Keempat Revisi: Jakarta.

Veithzal Rivai, 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Rajawali pers: Jakarta.

Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*, Rajawali, Edisi Perbaikan Cetakan Keenam, 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.