

**EVALUASI KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA MATANG DANAU
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA MASYARAKAT**

Heru Juang¹, Nur Ambia Arma²

¹Mahasiswa Administrasi Publik, Universitas Terbuka

²Dosen Administrasi Publik, Universitas Terbuka

Email Korespondensi: herujuang39@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the Performance Evaluation of Matang Danau Village Government Apparatus in Improving the Quality of Service to the Community. This study uses a qualitative method. The informants in this research were the Chairman of the BPD, Village Head, Village Secretary, and 3 (three) community leaders. This research uses qualitative data analysis where existing data obtained from observations, interviews and documentation are analyzed using descriptive methods using inductive thinking. The results of this research show that the performance of the Matang Danau Village government apparatus has not been running well. The work commitment of the Matang Danau Village officials in their work is still low, this means that the discipline of the officials in implementing the principles of public service does not work well. The Matang Danau Village government's punctuality in working is also not optimal. The comfort of Matang Danau Village government services is also not optimal. Although the quality of service provided by the Matang Danau Village government is quite good. Apart from that, the effective use of technology and resources is also carried out quite well by the Matang Danau Village government. The government of Matang Danau Village has also responded quickly to community problems.

Keywords: Apparatus, Performance Evaluation, Service Quality.

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Matang Danau Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Ketua BPD, Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan 3 (tiga) orang tokoh masyarakat. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dimana data yang ada diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di analisis dengan metode deskriptif dengan cara berfikir induktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah Desa Matang Danau belum berjalan dengan baik. Komitmen kerja aparat Desa Matang Danau dalam bekerja masih rendah, hal ini membuat kedisiplinan aparat dalam pelaksanaan prinsip pelayanan public tidak berjalan dengan baik. Ketepatan waktu pemerintah Desa Matang Danau dalam bekerja juga belum maksimal. Kenyamanan pelayanan pemerintah Desa Matang Danau juga belum optimal. Meskipun secara kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Matang Danau sudah cukup baik. Selain itu efektivitas pemanfaatan teknologi dan sumber daya juga cukup baik dilakukan oleh pemerintah Desa Matang Danau. Respon cepat tanggap terhadap permasalahan masyarakat juga sudah cukup baik yang dilakukan oleh pemerintah Desa Matang Danau.

Kata Kunci: Aparatur, Evaluasi Kinerja, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun desa. Melaksanakan pelayanan publik merupakan fungsi pemerintah untuk menciptakan kondisi yang mendukung bagi masyarakat dalam

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



menjalankan hak dan kewajibannya. Meskipun menyelenggarakan pelayanan publik yang optimal tidaklah sederhana, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk memberikan pelayanan yang baik. Dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif di tingkat pemerintah desa, dukungan dari berbagai faktor, baik itu faktor individu maupun faktor kelompok atau organisasi, sangat diperlukan. Pemerintah desa, sebagai sebuah organisasi, memiliki kinerja yang sejalan dengan kinerja suatu organisasi pada umumnya. Secara umum, organisasi, seperti yang dijelaskan oleh Mukarom dan Laksana (2015: 25), dapat didefinisikan sebagai "sekelompok manusia yang secara formal bekerjasama dengan tujuan individu masing-masing, bekerja bersama dalam suatu proses tertentu untuk mencapai tujuan bersama.

Keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat yang dapat terpenuhi apabila pelayanan tersebut sesuai dengan harapan mereka. Pelayanan yang diberikan sebaiknya memiliki kualitas tinggi dan tetap terjangkau agar masyarakat dapat merasakan kepuasan yang optimal. Dalam upaya menyediakan pelayanan publik yang optimal, peran komunikasi menjadi krusial dalam interaksi dan perlakuan organisasi terhadap masyarakatnya, karena komunikasi dianggap sebagai upaya untuk memanusiakan hubungan antarmanusia (Alfiansyah, 2017: 24).

Keberlakuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik, termasuk organisasi pemerintah tingkat desa yang memiliki peran paling dekat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Sesuai dengan pandangan Komarudin (2014: 27), langkah-langkah yang perlu diambil melibatkan demonstrasi dan implementasi prinsip-prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan khusus untuk penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan balita, penyediaan layanan khusus, biro jasa pelayanan, penilaian kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam bahasa lain, istilah "desa" berasal dari Bahasa Sanskerta, yakni "deshi," yang berarti tanah kelahiran atau tanah tumpah darah (Sujadi, 2014). Sementara itu, Hanif Nurcholis (sebagaimana dikutip dalam Sujadi, dkk., 2014: 231) menyatakan bahwa desa merupakan suatu wilayah yang dihuni oleh sejumlah orang yang saling kenal, hidup dalam semangat gotong royong, memiliki tradisi yang relatif serupa, dan memiliki tata cara tersendiri dalam mengatur kehidupan bersama mereka.

Prinsip-prinsip yang mendasari penyelenggaraan pemerintahan desa adalah sebagai berikut: 1) kepastian hukum; 2) tertib penyelenggaraan pemerintahan; 3) ketertiban kepentingan umum; 4) keterbukaan; 5) proporsionalitas; 6) profesionalisme; 7) akuntabilitas; 8) efektivitas dan efisiensi; 9) kearifan lokal; 10) keanekaragaman; dan 11) partisipasi, menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pasal 24. Untuk mencapai tujuan terselenggaranya pemerintahan desa secara efektif, peningkatan kesejahteraan masyarakat yang lebih cepat, peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, penyelenggaraan pemerintahan desa yang lebih berkualitas, dan peningkatan daya saing desa, diperlukan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan baik sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan desa. Pemerintah desa harus memiliki kesadaran yang cukup untuk melaksanakan perubahan di segala aspek kehidupan guna mencapai tujuan tersebut.

Salah satu cara Pemerintah Desa membantu komite sebagai Aparat Desa untuk memastikan bahwa masyarakat diperlakukan secara adil adalah dengan meminta mereka melakukan penyesuaian jadwal kerja baik sebagai petani maupun Aparat Desa. Mereka juga harus mampu menentukan prioritas pekerjaannya dan menyesuaikan perilakunya dengan kondisi dan keadaan yang muncul di masyarakat dan pemerintah. Akibatnya, tenaga kerja desa juga akan terpengaruh oleh jadwal kerja dan prioritas yang ditetapkan, harus mematuhi undang-undang dan mampu mengakomodir kebutuhan dan kebutuhan masyarakat umum seperti yang diungkapkan Corneles, dkk (2019). Tindakan yang diperlukan untuk melaksanakan pemerintahan desa secara optimal antara lain perlunya komitmen kerja dari pemerintah desa yang dapat memfasilitasi perubahan dan meningkatkan pelayanan desa.

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 10 Nomor 1 September 2023

Aparat pemerintah desa di Matang Danau memberikan pelayanan yang di bawah standar kepada masyarakat karena kurang berupaya dalam melaksanakan tanggung jawabnya sehingga mengakibatkan aparatur menjadi sulit diatur. Tanggung jawab pemerintah Desa Matang Danau dalam memberikan pelayanan publik masih di bawah standar. Disiplin aparatur pemerintah Desa Matang Danau terhadap tanggung jawabnya masih rendah akibat rendahnya komitmen mereka terhadap peran dan tanggung jawabnya, pejabat yang bertugas memberikan pelayanan pemerintahan desa dan masyarakat harus bekerja di kantor pada pukul 07.30 sampai dengan pukul 13.30. Pejabat pemerintah desa seharusnya bekerja di luar kantor desa, namun hal ini sering kali tidak terjadi. Ketika masyarakat membutuhkan pelayanan, aparat pemerintah desa sulit diatur karena tidak memiliki etos kerja yang kuat. Karena aparat Desa Matang Danau mayoritas juga berprofesi sebagai petani, maka mereka yang membutuhkan jasa harus datang ke kantor. Karena kurangnya komitmen kerja dari pemerintah desa, pihak yang membutuhkan bantuan harus menunggu hingga petugas tidak berada di kantor. Hal ini berarti bahwa dasar-dasar penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan secara efektif; sebaliknya, pelayanan publik harus diberikan secara lugas, tepat waktu, akurat, dan mudah dilaksanakan. Akibatnya, pemerintah desa tidak mampu memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara cepat dan efektif melalui penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa Matang Danau saat ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah desa sebagai kader desa yang bertanggung jawab dalam pengelolaan desa masih rendah. Keadaan ini membuat pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pemerintahan, yang seharusnya bertujuan untuk melayani masyarakat, menjadi tidak efektif. Oleh karena itu, tujuan yang diharapkan oleh pemerintah desa sulit tercapai.

Pentingnya kualitas pelayanan kepada masyarakat harus dinilai melalui kinerja aparatur pemerintah desa Matang Danau, dan terkait dengan hal tersebut, Dwiyanto (2017:50-51) menyampaikan beberapa indikator evaluasi kinerja dalam suatu organisasi publik. Beberapa indikator tersebut antara lain: *Pertama*, Produktivitas, yang tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas dipahami sebagai rasio antara input dan output, dengan ukuran produktivitas yang lebih luas, di mana hasil yang diharapkan dari pelayanan publik menjadi salah satu indikator kinerja yang sangat penting. *Kedua*, Kualitas pelayanan, menjadi isu penting yang berkaitan dengan peningkatan kinerja organisasi pelayanan publik. Kualitas layanan cenderung menjadi semakin relevan dalam menjelaskan kinerja organisasi, terutama jika terdapat pandangan negatif akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dari organisasi publik atau pemerintah desa. *Ketiga*, Responsivitas, yaitu kemampuan organisasi publik untuk merespons kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas, serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. *Keempat*, Responsibilitas, yang mencakup pelaksanaan kegiatan organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan administrasi. *Kelima*, Akuntabilitas, di mana kinerja sebaiknya dinilai berdasarkan ukuran eksternal dan nilai-nilai serta norma yang berlaku di masyarakat. Indikator-indikator ini menjadi penting untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan performa suatu organisasi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan dari pemerintah desa dapat beroperasi secara efektif dan berdedikasi dalam melayani kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk menyelidiki mengenai Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Matang Danau Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengamati secara langsung kejadian yang terjadi di lapangan. Peneliti melakukan observasi langsung di lokasi penelitian, yang mendasari penggunaan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Pemilihan pendekatan ini dilakukan karena pendekatan kualitatif deskriptif dapat memberikan penjelasan yang

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



komprehensif tentang interaksi antara responden dan peneliti. Oleh karena itu, diputuskan bahwa pendekatan kualitatif deskriptif akan memfasilitasi observasi terhadap prosedur yang sedang berlangsung dan memberikan pemahaman menyeluruh. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Matang Danau, terutama di Kantor Desa Matang Danau dan di rumah warga. Lokasi ini dipilih karena peneliti memiliki minat khusus terhadapnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Peneliti mengumpulkan data secara langsung dari sumber utama atau lokasi penelitian dilakukan. Sementara data sekunder berasal dari Undang-undang, arsip/dokumen desa yang relevan dengan topik penelitian mengenai Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Matang Danau Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14), yang menekankan bahwa dalam analisis data kualitatif, data hadir dalam bentuk kata-kata, bukan angka. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:31-33), terdapat tiga aliran aktivitas yang berlangsung bersamaan selama analisis data dalam konteks penelitian kualitatif. Beberapa tugas yang diselesaikan selama analisis data melibatkan "kondensasi data," yang merujuk pada proses pemilihan, pembuatan makna, dan/atau transformasi data untuk menangani catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan materi empiris lainnya. Proses ini melibatkan pemilihan, penjelasan, dekomposisi, penyusutan, dan modifikasi.

Langkah selanjutnya adalah penyajian data, dimana peneliti mengatur integrasi pengetahuan untuk mendukung pengambilan keputusan dan tindakan. Dengan menyajikan data tersebut, peneliti dapat lebih memahami apa yang terjadi dan mengambil tindakan yang tepat, seperti melakukan analisis tambahan atau mengambil tindakan berdasarkan pemahamannya. Reduksi data secara singkat dilanjutkan dengan penyajian data. Peneliti melakukan kegiatan pada tahap ini dengan mensintesis data secara metodis dan kemudian mendokumentasikan secara naratif data yang telah dikumpulkan dari lapangan. Pembuatan persiapan menggunakan menuliskan temuan analisis dalam sebuah catatan dan kemudian menyertakan kalimat yang merangkum informasi yang diperoleh dari dokumen lapangan, wawancara, dan observasi. Selanjutnya data dikategorikan berdasarkan tujuan penelitian, informan yang diwawancarai yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Ketua Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dan 3 (tiga) orang Tokoh Masyarakat. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data dan dilanjutkan hingga diperoleh kesimpulan. Kesimpulan dapat diambil (Miles, Huberman dan Saldana, 2014:15), sebagian dan operasi serta konfigurasi lengkap.

PEMBAHASAN

Jika dilihat dari tanggung jawab bahkan tugas organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efisien dan efektif, maka pelayanan publik memegang peranan penting bagi lembaga pemerintahan desa (Widya, 2018: 105). Untuk meningkatkan pemahaman pada saat pembahasan penelitian, penulis akan menjelaskan titik fokus penelitian. Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa, atau kinerja organisasi penyedia layanan publik, menjadi fokus utama studi ini. Dwiyanto dkk. (2017:50–51) mengukur kinerja organisasi publik menggunakan dimensi berikut: produktivitas, kualitas layanan, daya tanggap, tanggung jawab, dan akuntabilitas.

1. Produktivitas

Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan Penulis memaparkan definisi produktivitas kerja aparatur pemerintah desa di Desa Matang Danau guna memudahkan pemahaman terhadap objek penelitian. Produktivitas kerja aparatur pemerintah desa dihitung dengan menyeimbangkan rata-rata keluaran kerja yang dihasilkan pankreas dengan rata-rata jam kerja yang terlibat dalam proses tersebut. menggabungkan sejauh mana pelayanan publik menghasilkan hasil yang diharapkan sebagai indikator kinerja utama dalam upaya menciptakan

ukuran produktivitas yang lebih komprehensif. Agar terlaksana, pemerintah desa perlu menyajikan layanan terkini yang secara efektif memberikan manfaat kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu peningkatan pada komponen produktivitas kinerja pemerintah Desa Matang Danau. Hal ini terlihat dari indikator produktivitas, terutama inovasi layanan, yang saat ini masih belum tersedia. Dalam mengevaluasi kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik, penting untuk mempertimbangkan apakah pemerintah desa Matang Danau memiliki inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan manfaat. Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa aparat Desa Matang Danau memiliki keterampilan yang diperlukan dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan data yang dihimpun, memiliki jumlah karyawan yang cukup merupakan prasyarat untuk bekerja secara profesional. Akan selalu ada hubungan antara peningkatan profesionalisme dan produktivitas kinerja tinggi di tempat kerja serta standar atau metrik kinerja. Keberadaan kebijakan dan berbagai alur penyelenggaraan pelayanan publik di suatu kantor harus diputuskan dan dilaksanakan secara terpadu, sehingga sistem tersebut akan mampu membentuk pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan seimbang (Kurniawan, 2016). Salah satu tokoh masyarakat, Wawan, diwawancarai dan temuannya menunjukkan bahwa *"aparat di Desa Matang Danau merasa malu jika pelayanan yang diberikan kurang maksimal"*. Sikap yang berorientasi pada kemampuan, perilaku mental, dan cara berpikir mengarah pada peningkatan produktivitas secara terus menerus (recovery continuous), dengan gagasan bahwa kinerja hari ini harus melampaui kinerja kemarin dan kinerja besok harus melampaui kinerja hari ini. Sekarang, perilaku seperti ini akan menginspirasi pengikutnya untuk selalu berupaya melakukan perbaikan dan bertindak secara moral sepanjang waktu.

2. Kualitas Layanan

Dalam sebuah wawancara, Bapak Rusiadi Ketua BPD Desa Matang Danau, menyatakan bahwa *"masyarakat tidak pernah mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa karena apa yang diberikan pemerintah sudah sesuai dan memenuhi kebutuhan masyarakat."* Pernyataan ini mencerminkan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Matang Danau.

Ungkapan "kualitas pelayanan publik" dan juga istilah "pelayanan publik" sama-sama menekankan pentingnya kualitas dalam pelayanan publik. Tentu saja, persepsi kualitas dan hubungannya dengan kepuasan permintaan dan harapan pelanggan saling terkait erat. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila mampu memberikan barang dan jasa (jasa) yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan membandingkan bagaimana masyarakat (pelanggan) memandang pelayanan yang sebenarnya mereka inginkan, maka kualitas pelayanan publik dapat ditentukan. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan apabila masyarakat menganggapnya sesuai dengan harapan atau keinginannya. Berdasarkan temuan penelitian, sejauh ini perwakilan pemerintah desa telah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tanggapan positif dari masyarakat menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat Desa Matang Danau sudah sesuai dengan harapan mereka. Aparat pemerintah desa segera membuat surat baru untuk memperbaiki kesalahan pengetikan surat layanan yang dibutuhkan masyarakat, memastikan bahwa yang sampai ke masyarakat akurat dan sesuai dengan norma sosial. Kemampuan yang memiliki pengaruh tidak langsung terhadap seberapa bersih ruang kerja dan seberapa rapi file-file tersebut, untuk memastikan bahwa file-file yang diproses di departemen layanan umum didokumentasikan dengan tertib dan terorganisir dengan baik. Penataan dan pemeliharaan berkas pada suatu instansi pemerintah disebut dengan pengarsipan (Laila dan Mirmani, 2020).

3. Responsivitas

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Kemampuan suatu organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas dan agenda pelayanan, serta merancang program pelayanan publik yang sejalan dengan tujuan dan kebutuhan masyarakat disebut sebagai daya tanggap. Hal ini dapat diamati dari banyaknya tugas yang diberikan dan pencapaian hasil dalam batas waktu yang telah ditetapkan. Seorang anggota organisasi akan mencapai kinerja yang lebih baik secara keseluruhan apabila mampu menyelesaikan lebih banyak pekerjaan. Karyawan yang secara konsisten berupaya untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepada mereka menunjukkan tingkat tanggung jawab yang tinggi. Pemerintah Desa Matang Danau menyediakan berbagai layanan administrasi, termasuk namun tidak terbatas pada pembuatan surat pengantar KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga), surat pindah, surat kematian, surat keterangan domisili, surat keterangan pembuatan tanah, surat pengantar izin keramaian, surat ganti nama untuk SPPT-PBB (Surat Pemberitahuan Pajak Bumi dan Bangunan), surat pengantar perkawinan, dan surat keterangan tidak mampu.

Berdasarkan hasil wawancara salah satu tokoh masyarakat *“apabila saya memiliki masalah, saya harus datang dan melapor ke kantor Desa Matang Danau meminta agar dibuatkan surat rekomendasi kependudukan untuk dibawa ke Capil”, itu di ungkapkan oleh saudara Ayu.* Tugas administratif meliputi menulis, mengetik, menyalin file, dan menulis surat. Tugas tersebut berfungsi sebagai pengontrol informasi yang dikeluarkan oleh organisasi pemerintah (Marliani, 2018).

Penulis mengambil kesimpulan bahwa jumlah pekerjaan pemerintahan di Desa Matang Danau masuk dalam kategori baik setelah menganalisis data primer dan sekunder, dimana permintaan pelayanan dari masyarakat selalu segera ditanggapi oleh pemerintah desa. Oleh karena itu, perwakilan pemerintah desa dapat menangani banyak pekerjaan dalam sehari tanpa memberikan penugasan apa pun ketika banyak masyarakat yang membutuhkan layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Saudara Andika itu membenarkan adanya *“ketika ada masyarakat yang ingin membuat surat rekomendasi, langsung di buat pada hari itu dan tidak membutuhkan waktu yang lama”*.

4. Responsibilitas

Setiap tugas sehari-hari dan pemberian pelayanan masyarakat bergantung pada waktu. Kemampuan pemerintah desa dalam melayani masyarakat pada akhirnya akan dijadikan salah satu tolak ukur untuk menilai seberapa baik pemerintah Desa Matang Danau dalam menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat. Jika aparat desa konsisten tepat waktu dalam bekerja, maka Pemerintah Desa Matang Danau dapat merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat. Mereka juga akan tersedia bila diperlukan. Berdasarkan pengamatan peneliti, pemerintah Desa Matang Danau tidak memiliki jadwal jam kerja yang tetap, sehingga terkadang aparat desa tidak hadir di tengah masyarakat saat membutuhkan pelayanan.

Pelayanan yang seharusnya berlangsung mulai pukul 07.30 hingga 14.30 itu tidak terlaksana dengan baik karena aparat selalu datang terlambat pada jam kerja. Meskipun demikian, Pemerintah Desa Matang Danau akan terus membantu mereka yang membutuhkan layanan setelah jam kerja. Sebagian besar aparat Desa Matang Danau adalah petani, dan observasi serta wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa mereka sering kali tidak berada di tempat kerja atau di rumah pada jam kerja. Sikap, karakter, dan perilaku pegawai instansi pemerintah dapat dibentuk dengan disiplin dalam bekerja, sehingga setiap pegawai dapat bekerja sesuai kemampuannya (Astutik, 2016). Berdasarkan hal tersebut, terlihat bahwa pemerintah Desa Matang Danau masih lamban dalam bekerja, hal ini terlihat dari kurangnya perwakilan desa yang bersedia membantu mereka yang membutuhkan. Hal ini disebabkan karena beberapa pejabat pemerintah di Desa Matang Danau juga berprofesi sebagai petani. Berdasarkan hasil

wawancara dengan Kepala Desa Matang Danau saudara Halipi membenarkan adanya “aparatur pemerintah terlambat masuk kantor karena mayoritas bekerja sebagai petani”.

5. Akuntabilitas

Gagasan akuntabilitas publik dapat diterapkan dalam situasi ini untuk menilai seberapa dekat kebijakan dan operasional organisasi publik selaras dengan keinginan masyarakat luas. Kinerja organisasi publik tidak hanya ditentukan oleh metrik internal yang ditetapkan oleh mereka atau pemerintah, seperti pencapaian tujuan. Kinerja harus dievaluasi menggunakan metrik dari luar serta norma dan nilai masyarakat. Dimensi ini dapat diterapkan secara efektif oleh pemerintah desa dengan dua indikatornya. Pemerintah desa telah menunjukkan sikap ramah dan santun terhadap masyarakat yang dibuktikan dengan ketaatan terhadap norma-norma yang tumbuh di masyarakat.

Pada saat wawancara salah satu tokoh masyarakat mengatakan bahwa “aparatur Desa Matang Danau sudah menunjukan keramahan pada masyarakat, ini terbukti dari pelayanan yang diberikan saat berada di kantor dan di berlakukan sama dengan yang lain” itu di ungkapkan oleh Bapak Ius. Pelayanan publik yang baik bersifat demokratis dan tidak diskriminatif, artinya tidak ada perbedaan berdasarkan latar belakang, pendidikan, ras, agama, atau tempat asal yang dapat menimbulkan ketidakadilan atau ketidakstabilan dalam sistem pelayanan publik (Bazarah et al. 2021).

Sebelum memangku jabatannya, seluruh pejabat di Desa Matang Danau diambil sumpahnya dan berjanji untuk menjalankan tugasnya dengan baik, jujur, dan adil. Hal ini dipandang sebagai indikasi yang tepat atas pelayanan pemerintah Desa Matang Danau dalam memenuhi kewajiban kerja, khususnya dengan menjalankan tugas dan kewajiban sesuai dengan protokol dan kewenangan yang telah ditetapkan serta memberikan waktu untuk pengabdian kepada masyarakat. Pemerintah Desa Matang Danau mempunyai kewajiban untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya sebagai pelayan publik. Untuk memberikan bantuan kepada masyarakat umum, penyedia layanan publik harus mampu menegakkan standar ketenagakerjaan yang sesuai di setiap saluran layanan publik, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor budaya (Maryam, 2016).

6. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik Desa Matang Danau

Kemampuan Aparatur Pemerintah Desa Matang Danau dalam menyediakan dan memanfaatkan sarana dan prasarana secara lengkap dikenal dengan kelengkapan sarana dan prasarana. Sebab, dapat menjadi sarana utama pendanaan proses pengabdian kepada masyarakat, yang dalam hal ini mengacu pada kebutuhan laptop, printer, dan infrastruktur lain yang memadai untuk mendukung proses pelayanan, memiliki fasilitas yang memadai akan mempercepat proses pelayanan.

Berdekatan dengan ruang sekretaris desa terdapat ruang khusus pelayanan publik dimana kantor Desa Matang Danau memberikan pelayanan publik. Ruang pelayanan publik dilengkapi dengan berbagai sarana prasarana yang memudahkan berjalannya proses pelayanan publik. Fasilitas tersebut meliputi 5 buah laptop dan 5 buah printer yang dioperasikan oleh 5 orang pegawai bagian pelayanan umum. Selain untuk membuat format surat dan file administratif pelayanan publik, laptop juga digunakan untuk menyimpan berbagai macam file yang harus disimpan dalam soft file. Dokumen yang berbentuk elektronik hanya dapat di olah dan di simpan dalam perangkat komputer (Iswandi et al. 2019).

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan serta kelima indikator evaluasi kinerja adalah kualitas pelayanan yang diberikan aparat Desa Matang Danau sudah cukup

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 10 Nomor 1 September 2023

untuk segera melakukan koreksi dan penulisan ulang atas kesalahan yang mungkin terjadi dan terjadi saat mengetik. Besaran pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa juga dinilai cukup memuaskan, mengingat aparatur pemerintah Desa Matang Danau mampu menyelesaikan setiap penugasan yang diserahkan. Hal ini tidak dapat dipisahkan dari efisiensi yang dijalankan oleh pemerintah Desa Matang Danau dalam upaya memanfaatkan sumber daya yang tersedia dan kemajuan teknologi dengan sebaik-baiknya. Di sisi lain, dari segi independensi, perangkat pemerintahan Desa Matang Danau sangat otonom dalam menjalankan segala tugasnya. Namun, dalam hal tepat waktu untuk bekerja, aparat pemerintah di Desa Matang Danau masih banyak kekurangan. Selain itu, perangkat Desa Matang Danau juga menunjukkan kurangnya dedikasi penuh terhadap tugas mereka sebagai perangkat desa dalam hal komitmen kerja

Agar kinerja pemerintah dapat terlaksana, Pemerintah Desa Matang Danau idealnya berkonsentrasi pada beberapa indikator yang belum terlaksana dengan baik dan perlu lebih ditingkatkan lagi seperti inovasi pelayanan, identifikasi kebutuhan masyarakat, bekerja secara bertanggung jawab sesuai peraturan, dan prosedur, serta tanggung jawab setiap pegawai dalam pekerjaannya. Pelayanan publik beroperasi secara efisien dan efektif di desa. Pemberian pelatihan kepada pemerintah desa dan sering melakukan evaluasi, penambahan komputer dan infrastruktur lain untuk menunjang kinerjanya, peningkatan kesadaran masyarakat yang membutuhkan layanan, dan pengetahuan disiplin aparatur Pemerintah Desa Matang Danau merupakan contoh-contoh pendukung kinerja pemerintah desa.

REFERENSI

- Komarudin.2014. Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Bandung: Genesindo. hlm.27.
- Sujadi, Firman, dkk.2014. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pemerintah Desa. Jakarta: Bee Media Pustaka. hlm.231.
- Dwiyanto, dkk.2017. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Laksana.2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia
- Alfiansyah, Muhammad.2017. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Miles, M.B, Huberman,A.M dan Saldana,J.2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Corneles,dkk.2019. “Kinerja Sekretaris Desa Dalam Penataan Administrasi Desa (Studi Kasusdi Desa Gangga Satu Kecamatan Likupang Barat Kabupaten Minahasa Utara)”.*Jurnal Administrasi publik*. hlm.78.
- Indra Adriatno , Aminuddin, Suriyani B.B. 2022. Evaluasi kinerja aparatur dalam pelayanan publik di desa woerahi kecamatan meluhu kabupaten konawe. *Journal Publicuho*-Vol.5.No.4. hlm.1012-1014.
- Agung Saputra, Siti Hajar, Khaidir Ali. 2022. Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. No.6. Vol.1. hlm.137
- Mohi, dkk. 2018. Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto, Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume 6 Nomor 2 Tahun 2018, Universitas Muhammadiyah Gorontalo. Hlm. 105
- Kusnendar Aang. 2018. Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang, Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Administrasi Publik*. Universitas Galuh Ciamis
- Astutik, M.2016. Pengaruh Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan*.
- Marliani, L. 2018. Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 10 Nomor 1 September 2023

- Laila, N., & Mirnami, A. 2020. Pelaksanaan Pemberkasan Arsip di Pusat Administrasi Universitas Indonesia: Studi Kasus Bidang Perencanaan, Keuangan, Dan Fasilitas. Jurnal Ilmiah Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan.
- Bazarah, dkk. 2021. Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia).
- Maryam, N. S. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi.
- Iswandi, N., dkk. 2019. Sistem Manajemen Arsip di MTS Aulia Cendika Palembang. Jurnal Kearsipan Terapan.
- Kurniawan, R.C. 2016. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah. Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX

