

---

## **Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik**

**Teguh Karya Pamungkas<sup>1</sup>, Muhammad Hefsi Abdullah Jakfar<sup>2</sup>**  
*Universitas Islam Jember, Ilmu Administrasi Negara*

**Email:** [teguhkaryapamungkas@gmail.com](mailto:teguhkaryapamungkas@gmail.com)

**Email:**  
[teguhkaryapamungkas@gmail.com](mailto:teguhkaryapamungkas@gmail.com)

### **Abstract**

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah desa sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah daerah pada pemerintah desa. Efektivitas kinerja aparat pemerintah merupakan suatu faktor yang paling sering menentukan keberhasilan suatu organisasi pemerintahan, dengan tujuan akhirnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Aparat pemerintah yang baik dapat memberikan pelayanan bagi masyarakat dan bekerja secara maksimal, demi terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan yang diminta masyarakat. Di Desa Kaliwining terindikasi bahwa Aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik masih sangat lemah, hal ini dibuktikan dengan masih belum efektif dan efisien pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial dan cara penulisan informan menggunakan purposive. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Desa Kaliwining, Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat pemerintah desa saat ini masih terasa belum cukup efektif, Sikap masyarakat terhadap para aparat Desa Kaliwining, bentuk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, lebih cenderung kearah respon negatif dari pada positif masih butuh pembenahan dari segi pelayanan, renovasi dan akomodasi umum

### **Kata Kunci**

Kinerja Pemerintah Desa; Pemerintah Desa; Pelayanan Publik.

*Received:*

*Revised:*

*Accepted:*

*Abstract*

*Public service is one of the important tasks that cannot be ignored by the village government because if the service component stagnates, it is almost certain that all sectors will have an impact on congestion, therefore there needs to be good planning and even need to formulate service standards to the community in accordance with the authority given by the government. local government to village government. The effectiveness of the performance of government officials is a factor that most often determines the success of a government organization, with the ultimate goal of serving the community. Good government officials can provide services for the community and work optimally, for the realization of public services that are in accordance with what the community demands. In Kaliwining Village, it is indicated that the government apparatus in providing public services is still very weak, this is evidenced by the ineffective and efficient service provided to the community. This research method uses qualitative data analysis methods because the object of this research is a phenomenon or social reality and the way of writing informants uses purposive. The purpose of this study was to determine the performance of public services in Kaliwining Village, using a qualitative descriptive method. The results of the study indicate that the current performance of village government officials is still not effective enough, the attitude of the community towards the Kaliwining Village apparatus, the form of service that is in accordance with the needs of the community, tends to be a negative response rather than a positive one still needs improvement in terms of service, renovation and accommodation. general*

*Keywords*

*Public Service; Village Government; Village Government Performance.*

## **PENDAHULUAN**

Negara Indonesia menerapkan system pemerintahan demokrasi yaitu pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Rakyat bebas untuk menyampaikan pendapatnya secara langsung maupun melalui social media. Pada era reformasi sekarang membuka jalan bagi setiap daerah untuk memajukan daerahnya sendiri. Wujud dari demokrasi dalam pemerintahan adalah adanya asas desentralisasi dan otonomi daerah. Otonomi yang selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penyelenggara memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat. Melalui otonomi daerah, suatu daerah berhak untuk memajukan

daerahnya melalui strategi dari daerah itu sendiri. Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan publik kepada masyarakat di daerahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kebijakan otonomi daerah yang memberikan kewenangan terhadap pemerintah daerah tetap harus berpedoman pada undang-undang yang berlaku secara nasional di negara kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah dapat mempercepat perkembangan daerah melalui pelayanan public yang diberikan. Pemberian pelayanan public yang maksimal akan menjadikan masyarakat merasakan manfaatnya langsung dari pelaksanaan otonomi daerah yang sedang berlangsung. Dalam sistem pemerintah Indonesia, selain otonomi daerah terdapat juga otonomi desa. Menurut Robert (1996:30) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”. Menurut Widodo (2001:131) pelayanan publik adalah: “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Otonomi desa secara historis terbentuk dengan sendirinya dan telah mempunyai suatu otonomi untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya berdasarkan hukum adat. Namun dalam perkembangannya, untuk lebih memacu pembangunan pedesaan dan penyeragaman sistem pemerintahan desa di seluruh Tanah Air, maka pemerintah melakukan usaha-usaha penyesuaian seperti dikeluarkannya undang-undang dan peraturan-peraturan mengenai desa. Menurut Widjaja (2003:165), otonomi desa merupakan otonomi yang asli, bulat dan utuh serta bukan merupakan pemberian dari pemerintah. Sebaliknya pemerintah berkewajiban menghormati otonomi asli yang dimiliki oleh desa tersebut. Menurut Jualiantara (2003:116), otonomi desa bukanlah sebuah kedaulatan, melainkan pengakuan adanya hak untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri dengan dasar prakarsa dari masyarakat. Otonomi dengan

sendirinya dapat menutup pintu intervensi institusi di atasnya. Sebaliknya, tidak dibenarkan proses intervensi yang serba dipaksa, mendadak dan tidak melihat realitas komunitas. Dari pendapat tersebut jelaslah bahwa otonomi desa yang didasari prakarsa masyarakat haruslah juga memperhatikan kewenangan yang dimiliki institusi yang ada di atasnya dalam hal ini adalah kabupaten. Demikian sebaliknya Pemerintah Kabupaten juga tidak boleh melakukan intervensi terhadap desa tanpa memperhatikan realitas yang ada di desa tersebut. Menurut Fakrullah (2004:77) otonomi masyarakat desa dipengaruhi kemampuan : Pemerintah Desa, Badan Permusyawaratan Desa atau yang disebut dengan nama lain, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), usaha masyarakat itu sendiri, dan kemampuan keuangan desa.

Pelayanan Publik di Era Otonomi Desa Antara Harapan dan Kenyataan dari adanya pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Pemerintah desa ini terdiri dari Kepala Desa/Kepala Kampung dan perangkat desa, sedangkan perangkat desa terdiri dari Sekretaris Desa dan perangkat lainnya, yaitu: sekretariat desa, pelaksana teknis lapangan atau unsur kewilayahan, yang jumlah disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi sosial budaya setempat. Pelayanan Publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disuatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih cenderung lambat, mahal, berbelit-belit dan melelahkan. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik. Jika dilihat pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat.

Pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia (2008:571) berasal dari kata layan yang berarti membantu (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang, Sedangkan kata pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani. Jadi pelayanan disini adalah rangkaian organisasi yang

berstruktur. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Perangkat desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Salah satu perangkat desa adalah Sekretaris Desa, yang diisi dari Pegawai Negeri Sipil. Sekretaris Desa diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atas nama Bupati/Walikota. Perangkat Desa lainnya diangkat oleh Kepala Desa dari penduduk desa, yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Desa. Amanat dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa kewenangan yang diatur dan diurus desa semakin luas yaitu meningkatnya sumber pendapatan dari pemerintah. Untuk itu diperlukan regulasi yang mengatur pengelolaan pemerintahan desa, mulai dari pemilihan kepala desa, dan pengisian aparatur desa. Sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidupnya. Dalam otonomi daerah ada pembagian klasifikasi desa, terdapat 3 macam klasifikasi desa yaitu : Desa tertinggal, Desa berkembang, Desa maju atau Desa mandiri. Desa Kaliwining sejak tahun 2010 termasuk kriteria desa maju, oleh karena itu jelas memiliki perubahan dalam pelayanan publik kepada masyarakat jika di bandingkan dengan desa berkembang. Pada pelayanan publik di Desa Kaliwining masih ditemukan kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada standar pelayanan yaitu kurangnya maksimal dalam penyelesaian pelayanan, kecepatan, tanggung jawab, dan kondisional. Seharusnya terjadi perubahan dalam layanan publik kepada masyarakat yang lebih baik dan efektif. Pelayanan public bisa dikatakan baik dan efektif jika pelayanan itu memenuhi standar pelayanan kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan merata dan ketepatan waktu. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan meningkatkan kinerja aparat desa. Penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik dapat dilihat

dari berbagai sektor seperti efektivitas kinerja aparat desa dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial dan cara penulisan informan menggunakan purposive.

## **HASIL PEMBAHASAN**

Secara Umum letak geografis Desa Kaliwining terletak di Garis Lintang Utara  $8^{\circ}13'8.0292''$  dan Garis Lintang Selatan  $113^{\circ}36'25.3224''$  yang berjarak 2,5 Km dari Kantor Kecamatan Rambipuji, 15 Km dari Kantor Pemkab Jember 165 Km dari Kantor Gubernur Jawa Timur dan 944 Km dari Ibu Kota Indonesia Keadaan Tanah : Desa Kaliwining berupa Dataran Rendah yang sangat Subur, yang cocok untuk Lahan Pertanian. Vegetasi : Jenis Tanaman yang banyak dikembangkan oleh Petani di Desa Kaliwining adalah Padi, Jagung Dll. Lingkungan : Desa Kaliwining adalah daerah yang asri dan sejuk, karena masih banyaknya lahan hijau yang terawat dan kesadaran masyarakat akan kebersihan lingkungan sangat tinggi. Budaya : Seni Budaya di Desa Kaliwining kental dengan budaya islam karena terdapat beberapa Pondok Pesantren dan dilihat dari penyebaran suku bangsa penduduk Desa Kaliwining terdapat dua suku Jawa dan Madura. Sesuai dengan Pemuktahiran data penduduk Tahun 2018 jumlah penduduk Desa Kaliwining sebesar 15.468 jiwa yang terdiri dari :

Laki-laki : 7.457 Orang /jiwa

Perempuan : 8.210 Orang /jiwa

Jumlah KK : 4.415 KK

WNI : 15.468 Orang /jiwa

WNA : - Orang / jiwa

Dan Keseluruhan Warga Desa Kaliwining beragama Islam 95% Dan Beragama Kristen 5% SDA : Mayoritas Penduduk Desa Kaliwining berprofesi sebagai Petani/Pekebun Dan Perdagangan, dengan potensi ekonomi yang unggul adalah penghasil Padi, Jagung, Jeruk dan Home Industri Tahu Dan Tempe.

SDM : Karena masyarakat Penduduk Desa Kaliwining banyak yang hanya Lulus SLTP dan untuk bisa meningkatkan Sumber Daya Manusiannya, Pemdes Kaliwining berencana melakukan Pelatihan Produk Unggulan Desa, Pelatihan Ekonomi Produktif dan Pelatihan UKM.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan Proses (process approach) yang terlebih dahulu ditentukan indikatornya, yaitu sebagai berikut :

- a. Efisiensi dalam pelayanan (Masih Tidak Sigap)
- b. Daya tanggap petugas (Masih Tidak Sigap)
- c. Kekompakan dan kerjasama (Kredibilitas)
- d. Sarana dan prasarana (Masih Kurang Puas)
- e. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja (Responsivitas)
- f. Hubungan antara pimpinan dan bawahan (Normatif)

a.) Efisiensi Dalam Pelayanan Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat, adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait. Tetapi pada kenyataannya yang terjadi di lapangan aparat/pegawai dinas selaku pihak pelayanan tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Dimana sering terjadi kesalahan dan dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini di ungkapkan oleh Bapak Ayen salah satu warga yang sedang mengurus Akte Tanah :

*“saya kecewa dengan layanan yang kurang jelas. Pihak desa berjanji hanya 3-4 Minggu sudah jadi. Namun pada waktunya Akte Tanah yang dijanjikan belum jadi juga. Mengulur waktunya bisa lama sekali, padahal saya sangat memerlukan Akte Tanah tersebut,” tambahnya.*

Penulis juga mewawancarai Bapak Selamat yang baru selesai mengurus berkas beliau mengatakan : saya mengurus berkas-berkas untuk pembuatan Akte Kelahiran ini sudah 2 hari, memang agak lama dari yang dikatakan orang, biasanya bila dimasukkan hari ini, maka dapat diambil pada besok harinya. Setelah ditanya, mereka beralasan kehabisan blangko akte, menurut pegawai hal ini sering terjadi karena pesanan yang agak terlambat atau kadang-kadang supliernya belum mengantar. Efisiensi dalam pelayanan sangat diperlukan masyarakat apalagi masyarakat yang memang sangat membutuhkannya. Untuk mengklarifikasi hal diatas penulis mewawancarai Kepala Seksi Pemerintahan Bapak Kholili Budiyanto beliau



membenarkan hal tersebut dan menjelaskan beberapa hal lainnya, beliau mengatakan : Keterlambatan memang kadang terjadi tapi bukan karena pegawainya tidak mampu atau tidak tahu harus berbuat apa, melainkan disebabkan kehabisan blangko ataupun banyaknya pemohon yang kadang-kadang tidak menentu, kadang-kadang banyak, kadang tidak terlalu banyak. Namun menurut beliau masalah yang dihadapi menurutnya memang cuma dari segi waktu saja karena pengurusan yang dilakukan masyarakat tidak menentu setiap hari. Dari segi waktu telah sangat terlihat keterlambatan dalam pengurusan membuat beberapa masyarakat merasa susah karena pulang pergi setiap hari ke kantor desa untuk melakukan pengurusan sampai surat-surat yang mereka butuhkan selesai padahal dilain pihak mereka juga harus bekerja.

Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan juga harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun ada beberapa pihak tertentu yang menggunakan “kesempatan dalam kesempatan” untuk mendapatkan keuntungan lebih dari yang telah ditentukan. Menurut Bapak Abu Dahri salah satu masyarakat di Desa Kaliwining,

*“Aparat pemerintah yang ada sering melakukan hal-hal diluar prosedur, dimana untuk mendapat uang lebih sering mengatakan kalau ingin cepat selesai harus ada biaya administrasinya. Padahal semestinya dalam hal pengurusan apapun yang berkaitan dengan Dinas sudah ada aturannya tapi kenyataannya tidak demikian”.*

Untuk mengetahui secara pasti penulis kembali mewawancarai langsung Kepala seksi kesejahteraan Bapak Ahmad Zaini beliau menyikapinya dengan mengatakan, seperti yang saya sudah jelaskan sebelumnya bahwa proses pembuatan Akte Tanah, Ktp, Akte Kelahiran, Kartu Keluarga memang memerlukan biaya namun tidak begitu besar, namun apabila ada oknum-oknum pegawai yang meminta lebih kepada masyarakat akan saya tindak, namun sejauh ini belum ada laporan resmi mengenai hal tersebut kepada saya.

b.) Daya Tanggap Petugas Kemampuan seseorang dalam mengerjakan sesuatu pekerjaan sangatlah menentukan hasil kerjanya, daya tanggap petugaspun dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Saat pengguna layanan membutuhkan pelayanan tanpa menunggu lama dan harus segera diberikan. Di desa Kaliwining pemberian pelayanan tergolong Kurang maksimal.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Ramli masyarakat Desa Kaliwining yang pernah mengurus surat keterangan tidak mampu di Desa menuturkan :



*“Pelayanan yang diberikan di Desa Kaliwining menurut saya sudah bagus dari daya tanggap petugas mereka selalu siap melayani masyarakat pada saat diperlukan, seperti beberapa waktu lalu waktu mengurus anak saya kuliah dibutuhkan surat keterangan tidak mampu agar mendapatkan potongan biaya kuliah, saat mengurusnya petugas segera melaksanakannya tanpa menunggu lagi karena memang pada saat itu memang harus dimasukkan”*

Pernyataan diatas diakui oleh Kepala Desa Bapak Samsul Arifin mengatakan :

*“Aparat Pemerintah Desa memang dituntut untuk cepat dalam menerima permintaan masyarakat, apalagi mengenai pelayanan publik, saya selaku kepala didesa Kaliwining memang menginstruksikan kepada aparat desa termasuk Perangkat Desa agar selalu memperhatikan keinginan masyarakat. Karena dari situlah kami dinilai, sebab apa gunanya kami sebagai aparat tanpa memberikan kepuasan kepada masyarakat”.*

c.) Kekompakan dan kerjasama yang baik dalam Perangkat Desa di utamakan sesuai dengan standar operasional dengan ketentuan yang berlaku, di dalam Desa Kaliwining masih ada dua Perangkat yang masih kosong yaitu Kepala Urusan Perencanaan dan Kepala Dusun Krajan dan belum di isi sampai saat ini karena kebijakan Bapak Kepala Desa yang masih belum mengambil keputusan untuk menggantikan dan mengisi kekosongan itu yang ada diperangkat tersebut, apabila kekosongan itu berlarut lama belum di isi bisa berdampak pada system kinerja yang kurang maksimal , maka dari itu Bapak Kepala Desa masih belum mengambil langkah untuk itu dan mendapat keterangan dari beliau mau di urus tetapi masih belum terrealisasikan semoga cepat mengambil tindakan yang tepat agar bisa berjalan dengan kesuai kinerja.

d.) Sarana dan Prasarana merupakan bagian penting dalam suatu sistem pelayanan terhadap masyarakat, karena tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai, pelayanan akan terhambat dengan sendirinya. Masalah tersebut memang menjadi masalah yang banyak kali ditemukan di Negara berkembang termasuk Indonesia lebih khususnya Desa Kaliwining, perhatian pemerintah memang sangat diperlukan dalam penyediaan sarana dan prasarana yang ada di desa.

Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada Informan melalui metode wawancara salah satunya dengan Tokoh Masyarakat di Desa Kaliwining Bapak Purnomo beliau mengatakan :

*“Kalau dilihat dari sarana dan prasarana di desa Kaliwining sebenarnya sudah ada seperti gedung dan alat mengetik, tetapi dari gedung balai desa yang ada masih cukup kurang bagus karena masih bangunan lama tidak ada renovasi sama sekali dan itu kurang menarik dan nyaman ungkapan beliau”.*

Hal senada dikatakan oleh Bapak Yanto mengenai Sarana dan Prasarana beliau mengatakan :

*“Pemerintah desa harus lebih memperhatikan pemeliharaan asset-aset desa bukan hanya gedung tapi juga yang ada dalam gedung, kan sudah ada anggarannya, seharusnya pemerintah mempergunakan anggaran tersebut untuk pemeliharaan asset-*

*aset desa seperti yang digunakan sehari-hari yakni computer, printer dan mesin ketik, hal ini akan sangat menghambat apabila tidak diperhatikan dengan baik”.*

e.) Semangat Kerja dan loyalitas kelompok kerja Semangat kerja merupakan suatu hal yang amat penting yang perlu mendapat perhatian dari pimpinan organisasi, agar tujuan yang diinginkan tercapai. Semangat kerja adalah refleksi dari sikap pribadi atau sikap kelompok terhadap kerja dan kerjasama. Apabila pekerja tampak merasa senang, optimis mengenai kegiatan, dan tugas, serta ramah satu sama lain, maka karyawan itu dikatakan mempunyai semangat kerja yang tinggi. Semangat kerja ini perlu diketahui oleh para pimpinan perusahaan atau manajer karena penting artinya bagi keberhasilan suatu usaha. Dikatakan penting bagi keberhasilan dalam suatu perusahaan karena semangat kerja mempengaruhi produktivitas dan prestasi kerja dikalangan karyawan. Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Di Desa Kaliwining semangat kerja dan loyalitas sangat diperlukan, sebagai suatu organisasi yang melayani masyarakat hal diatas sangat diperlukan dan dijaga demi kualitas pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Kepala Desa di Kaliwining mengenai hal tersebut beliau mengatakan :

*“Semangat kerja dan loyalitas merupakan hal sangat penting diperlukan dalam suatu organisasi, semangat kerja merupakan nafas dalam kegiatan pekerjaan tanpa adanya semangat dalam pekerjaan, pekerjaan akan tidak efektif, begitu juga dengan loyalitas, sebagai pemimpin hal ini diperlukan oleh setiap pimpinan termasuk saya. Kalau dilihat di Desa Kaliwining ini semangat kerja aparat pemerintah cukup tinggi keinginan bekerja dalam kelompok juga baik, bicara tentang loyalitas tidak perlu diragukan lagi”.*

Hal ini senada dengan yang dikatakan oleh Sekretaris Desa Bapak Ahmad Erfan. beliau mengatakan : “semangat kerja memang merupakan hal yang harus dipertahankan dalam pekerjaan, karena kalau sudah tidak semangat, ada-ada saja yang akan terjadi, pengeluhan, kesalahan dan lainnya. Di kantor desa pegawai-pegawai cukup kurang bersemangat dalam

mengerjakan sesuatu, begitu juga bicara loyalitas mereka, sangat tidak loyal dalam menjalankan tugasnya maka.

f.) Hubungan antara pimpinan dan bawahan Untuk merekatkan hubungan antara anggota serta hubungan pimpinan dengan bawahan maka salah satu alat yang digunakan adalah “Komunikasi”. Komunikasi adalah Suatu proses penyampaian pesan atau informasi dari suatu pihak ke pihak yang lain dengan tujuan tercapai persepsi atau pengertian yang sama. Hubungan yang terjalin didalam suatu organisasi baik antara individu maupun antara pimpinan dan bawahan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi. Hubungan dalam organisasi terdiri dari hubungan internal (human relation) dan hubungan eksternal (public relation).

Dari hasil penelitian melalui wawancara dengan Ketua BPD Bapak Faisol di Rumahnya beliau mengatakan:

*“Hubungan antara pimpinan bawahan di desa kaliwining saya nilai tidak baik, kepala desa selalu memberikan pembinaan kepada kami sebagai bawahan dan memberikan arahan dengan tidak sesuai dengan sop yang ada di undang-undang berlaku, masih ada beberapa hal yang menyimpang tentang aturan yang berlaku dengan hal tersebut pekerjaan kami tidak lancar dan dan suasana kerja tidak kondusif, memang bersitegang dengan perangkat dan Bapak kepala desa itu pernah dan sering tapi saya rasa itu belum bisa dikatakan stabil dan berjalan dengan baik maka dari itu untuk perbaikan kedepan”.*

Hal senada dikatakan oleh Bapak Galih anggota BPD Desa Kaliwining beliau mengatakan :

*“Hubungan yang tidak baik merupakan kesenjangan dalam suatu organisasi, organisasi apapun itu, karena apabila tanpa adanya hubungan yang baik, pekerjaan akan terasa berat dan tidak berjalan dengan sesuai aturan yang berlaku akan berdampak kepada masyarakat kecewa dalam meminta dan melayani fasilitas pelayanan yang di butuhkan di dalam pengurusan apapun itu, maka dari itu perlu transformasi Perangkat desa yang tidak baik harus dibenahi secara menyeluruh agar bisa berjalan normal sesuai undang-undang yang berlaku”.*

### **Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan**

Pelayanan Publik di Desa Kaliwining Adapun beberapa faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan umum di Desa Kaliwining, yaitu :

- a. Sarana dan Prasarana Dengan semakin berkembangnya zaman, maka pelayanan kepada masyarakat akan semakin meningkat seiring dengan hal tersebut. Oleh karena itu sangat diperlukan adanya Penambahan Sarana dan Prasarana Kantor untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik khususnya pada prinsip Pelayanan Publik Poin 7 masalah Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang isinya sebagai berikut : “Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana umum, teknologi, telekomunikasi dan informatika”. Inventaris sarana prasarana Desa Kaliwining diperoleh dari bantuan pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan daerah pembelian yang dibebankan pada anggaran daerah. Keadaan sarana prasarana Desa Kaliwining sampai pada pelaksanaan penelitian sudah cukup memadai disana sudah terdapat beberapa komputer, laptop, ruangan yang cukup kondusif dan nyaman, namun pemeliharannya belum maksimal dan gedungnya masih perlu renovasi diperbarui karena masih gedung lama dan kualitasnya sudah tidak maksimal. Salah satu warga Setempat yakni Bapak Selamat yang pernah mengurus Surat Akte, Keterangan mengatakan ;

*“Sarana prasarana di kantor Desa Kaliwining bisa dikatakan memadai telah terdapat alat-alat canggih disana yang mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan pegawai yang bekerja tahu menggunakan dan tahu merawatnya agar tidak cepat rusak, dan untuk gedung balai desa agar segera diadakan realisasi pembaharuan gedung agar terlihat bagus dan nyaman saat masyarakat berkunjung untung mengurus surat-surat”.*

b. Sumber Daya Manusia/Aparatur Dalam menghadapi Era Globalitas, aparatur dituntut mempunyai kemampuan dan kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang terjadi di wilayahnya. Derasnya arus informasi membuat batas negara satu dengan yang lain seakan tak ada lagi. Hal ini berakibat pergeseran pola pikir masyarakat yang tadinya tak banyak menuntut berubah menjadi banyak tuntutan yang memang menjadi haknya. Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan tanggap terhadap situasi dan kondisi yang berkembang di masyarakat, tidak ada jalan lain kecuali dengan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM). Ada dua jalan yang dapat ditempuh untuk meningkatkan SDM Aparatur yaitu dengan jalan pendidikan formal dan non formal. Untuk pendidikan formal ini nampaknya masih cukup sulit diterapkan karena keterbatasan dana dan kesempatan yang ada. Yang paling memungkinkan adalah pendidikan non formal yaitu melalui diklat-diklat baik diklat struktural maupun diklat teknis. Di satu sisi Peningkatan Disiplin Aparatur juga diperlukan, dimana hal ini Sudah bukan menjadi rahasia umum lagi kalau disiplin di kalangan aparatur sangat rendah. Hal ini seakan sudah membudaya dan kita dapat dengan mudah menemukan oknum-oknum yang tidak disiplin tersebut. Salah satu Kepala Jaga Desa Kaliwining mengatakan: Jam Kantor dimulai Pukul 08.00 sampai Pukul 13.00, tetapi kadang kala Pukul 08.00 perangkat dan staf kantor belum pada datang karena mereka pada umumnya tinggal jauh dari kantor. Jadi aktivitas kantor dimulai sekitar Pukul

09.00. Petugas melayani masyarakat meskipun perangkat dan staf tidak lengkap. Masyarakat yang datang dipersilahkan menunggu sampai pegawai datang untuk melayani mereka. Jika hal diatas tersebut terus berlanjut, sampai kapanpun pelayanan akan terhambat dan masyarakatpun akan merasa malas untuk melakukan pengurusan baik itu Berkas Akte, KK ataupun surat keterangan lainnya yang merupakan hak masyarakat untuk memperoleh kepastian hukum dari daerah dimana mereka tinggal. Agar image/imej negatif tersebut tidak semakin parah, perlu adanya upaya pembinaan bersifat konsisten berkesinambungan, dan adanya teladan dari atasan secara berjenjang, sehingga akan didapat hasil yang maksimal.

c. Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab/menerangkan tindakan seseorang/badan hukum/ pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berwenang untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban. Setiap program yang dilaksanakan didasari perencanaan strategi dengan memperhatikan dampak dan akibatnya, sehingga perencanaan yang dianggap berhasil dan gagal dilaporkan agar dievaluasi dan ditindak lanjuti. Kelalaian pelaksana pelayanan dalam mengontrol blanko masih mencukupi atau sudah mengalami kekurangan harus diperhatikan agar pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur dan masyarakat tidak perlu sehari-hari ataupun berminggu-minggu hanya untuk mengurus surat keterangan. Bukan hanya blanko yang menjadi masalah pelayanan umum di Desa Kaliwining tetapi melainkan adanya “Pungli” (pungutan Liar) yang dilakukan oleh beberapa pelaksana pelayanan tanpa memperhatikan prosedur yang secara nyata berada di depan mata mereka. Tetapi, bagi masyarakat yang ingin urusannya cepat selesai kadangkala juga menawarkan kepada pelaksana pelayanan umum agar dipercepat bagaimanapun caranya. “Tutur Bapak Yanto salah satu masyarakat Desa Kaliwining yang sering mengurus keperluan di Desa Kaliwining”. Dengan beberapa permasalahan di atas diharapkan pihak atau pimpinan yang berkaitan melakukan evaluasi terhadap para pegawai serta sarana dan prasarana Kantor yang telah ada, agar kedepannya pelayanan berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian analisa data dan pembahasan mengenai Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Desa Kaliwining Kecamatan Rambipuji kabupaten Jember) maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh para Aparatur Pemerintah pada Masyarakat dinilai masih belum cukup efektif dan efisien mengingat masih terdapat beberapa kekurangan-kekurangan kecil didalam pelayanan, namun dari segi daya tanggap pemerintah desa sebenarnya sudah mampu melayani masyarakat dengan baik. Mengingat dimana dari hasil wawancara lebih banyak masyarakat benar-benar merasa dilayani dengan baik dan merasa puas dari pada yang tidak merasa puas, dan dengan biaya administrasi yang seharusnya meski diantaranya juga masih terdapat punggutan liar untuk mempercepat pengurusan namun masih terlihat wajar bagi masyarakat yang memberikan uang kepada petugas karena merasa sangat membutuhkan surat-suratnya secepat mungkin.
2. Faktor-faktor tertentu diantaranya : bentuk kerjasama antara Bapak Kepala Desa Kaliwining dengan Aparatur Desa, Tanggung jawab terhadap pelaksanaan program kerja, Sikap terhadap bawahan dalam menjalankan tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat membuat pelayanan masih belum efektif dikarenakan masih ada beberapa kendala dalam proses berjalannya roda pemerintahan yang ada dikantor desa walaupun bapak kepala desa bersinergi untuk memberikan yang terbaik tetapi masih belum diterima dengan masyarakat. Salah satu kendala yang dihadapi yaitu komitmen pimpinan, standar pelayanan belum diterapkan, sumber daya manusia, kemauan dan itikad pelaksana, koordinasi internal, sarana dan prasarana.
3. Penilaian masyarakat terhadap para aparat Desa Kaliwining, terutama pada bentuk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, lebih cenderung kearah respon negatif dari pada positif, karena aparat dinilai kurang responsive dan inovatif masih butuh pembenahan dari segi pelayanan, renovasi dan akomodasi umum.

### **Saran**

1. Berikut saran dalam penelitian ini yaitu bertitik tolak dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, untuk lebih meningkatkan Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik, maka dipandang perlu untuk memberikan saran sebagai implikasi penting bagi pihak-pihak terkait untuk menindak lanjutinya. Saran yang dimaksud sebagai berikut yaitu : Untuk meningkatkan kemampuan aparat utamanya di bidang pelayanan dibidangnya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih baik dan profesional.

2. Membangun dan mengembangkan relasi fungsional secara teknis antara Bapak Kepala Desa Kaliwining dan Aparatur Desa melalui pelaksanaan program-program pembangunan desa, yang berbentuk pengawasan dan pembinaan serta pelayanan pada masyarakat.
3. Melayani masyarakat dengan responsive dan inovatif agar masyarakat merasa senang dan nyaman.
4. Kepala Desa dapat mengoptimalkan pengawasan kinerja aparatur desa serta dapat memberi pengertian kepada aparat desa, karena pelayanan merupakan kewajiban aparat selaku pelayanan masyarakat sehingga tidak timbul budaya pungli di kantor desa.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat haruslah bersikap transparan dan jujur, memperlihatkan prosedur penyelesaian atau Standar Operasional Prosedur dari tiap-tiap masalah. Dalam artian setiap masalah yang memerlukan pengurusan di Kantor Desa harus dijelaskan masalah tersebut memerlukan berapa lama waktu untuk diselesaikan. Sehingga semua itu bisa menjadi tolok ukur masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari Kantor desa

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Dessler Gary. Manajemen Personalia. Prehalindo. Jakarta, 2000. The Liang Gie. Unsur-Unsur Administrasi. Erlangga. Jakarta, 1988. Simanjuntak Kencana Inu. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung, 1991.
- Erlangga. Handoko.T Hasibuan. Tentang Loyalitas dan Semangat Kerja Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta, 2009
- Kurniawan Agung. Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan. Yogyakarta, 2005
- Lubis & Husain. Efektivitas Pelayanan Publik, Pustaka Binaman Presindo. Jakarta. 1987.
- Moenir H.A.S. Manajemen Pelayanan Umum. Bumi Aksara. Jakarta, 1997. Moleong Lexy, J. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung, 2000.
- Gibson (dkk) 1990. Organisasi dan Managemen Cetakan Ke-4. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ruky Lukman, Sugianto. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima. LAN RI. Jakarta, 2000.
- Remaja Rosdakarya Prabu Mangkunegara Anwar. Manajemen dan Motivasi, Balai Pustaka, Jakarta, 2005.
- Sampara P.Sondang. Manajmen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta, 1996.



Situmorang Victor. SH dan Yusuf Juhir. SH. Aspek Hukum Pengawasan Melekat dalam Lingkupan Aparatur Pemerintah PT. Rineka Cipta. Jakarta, 1998.

Tentang Aparatur pemerintah Kristiadi. J.B. Perspektif Administrasi Publik Menghadapi Abad XXI. Penebar Swadaya. Jakarta.

Veithzal Rivai. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, Rajawali pers.

Wojowisoto. S. Manajemen Pelayanan Publik. Gramedia. Jakarta, 2006.

Undang–Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang–Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa.

Undang–Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Teknis.

UU Nomor 25 tahun 2009 Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik Keputusan Mendagri No. 100/57 Tahun 2002. Diatur lebih lanjut di dalam PP No. 65 tahun 2005 tentang ketentuan standar pelayanan minimal (SPM).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2009 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi