

ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA SEBASANG KECAMATAN MOYO HULU KABUPATEN SUMBAWA

Ade Sujastiawan¹, Eka Puji Astuti^{2*}, Iwan Harwansyah³

¹²³Universitas Samawa, Sumbawa Besar

Penulis Korespondensi : eka.p.22@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History <i>Received: Mei 2022</i> <i>Revised: June 2022</i> <i>Published: 30 June 2022</i>	Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 menyebutkan bahwa Desa atau disebut dengan nama lain, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adatistiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional. Salah satu tugas dari Pemerintah Desa adalah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pemerintah Desa Sawung dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini didasarkan pada teori: produktivitas, kualitas layanan, dan akuntabilitas yang disesuaikan dengan PERMENPANRB No : Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemerintah Desa Siawung dalam pelayanan administrasi kependudukan dikategorikan cukup baik, meskipun belum maksimal' dan masih perlu dilakukan pembenahan
Keywords <i>Kinerja Pemerintah Desa;</i> <i>Pelayanan Administrasi;</i> <i>Kependudukan;</i>	

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang menguraikan Pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara

pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank.

Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik merupakan sebuah pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas semua barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara publik adalah lembaga dan tugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik Penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok orang dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25m.pan/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah sebuah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan suatu kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang

sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam uu tentang pemerintahan daerah menyebutkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan standar menentukan pelayanan minimal .

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja dari pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas dari pelayanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan , dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah desa.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana di cantumkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional {PROPENAS}, perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat itu sendiri. Berdasarkan identifikasi dan pengamatan peneliti secara langsung yang menjadi masalah yang terjadi di Desa Sebasang adalah cara kerja dan semangat kerja dari perangkat desa dimana ketika memberikan pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat tidak begitu baik misalkan dalam pembuatan Kartu Penduduk, Kartu Keluarga, surat keterangan pindah dan surat-surat lain masih banyak melakukan kesalahan pengetikan baik nama, tempat tanggal lahir, dan tahun kelahiran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Pemerintah Desa Sebasang Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa. Hal tersebut didasari atas pertimbangan untuk mendapatkan informasi dan data yang valid dan akurat berkaitan dengan objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Aspek Produktivitas

Swastha dan Sukotjo (2002), berpendapat bahwa produktivitas adalah sebuah konsepsi yang menggambarkan hubungan antara hasil (jumlah barang dan jasa yang diproduksi) dengan sumber (jumlah) tenaga kerja, modal, tanah, energi dan sebagainya) yang dipakai untuk menghasilkan hasil tersebut. Selanjutnya menurut Handoko (2003) produktivitas didefinisikan sebagai hubungan masukan-masukan dan keluaran-keluaran suatu sistem produksi.

Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. Dari hasil wawancara dengan informan diperoleh jawaban bahwa sikap mental aparat cukup bagus baik ketika bertugas dalam melayani maupun ketika dalam tempat dan situasi yang lain. Sedangkan dari segi kemampuan aparat Pemerintah Desa pada dasarnya kemampuan aparat Pemerintah Desa sudah cukup baik meskipun belum optimal sebagaimana mestinya. Selain itu dari aspek semangat kerja bahwa semangat kerja aparat desa masih kurang dengan alasan utama sarana dan prasarana yang belum lengkap. Dengan demikian secara keseluruhan aspek Produktivitas Pelayanan oleh Pemerintah Desa sudah cukup baik/ tinggi. Hal ini dilihat dari aspek adanya kemampuan aparat desa dalam melayani pengurusan surat-surat administrasi kependudukan yang diajukan masyarakat, Seperti surat pengantar KK dan KTP, Akta Kelahiran dan surat keterangan lainnya . Begitu pula dari aspek sikap mental prilaku aparat desa. bahwa sikap mental aparat cukup baik, ramah dan bersahabat ketika bertugas dalam melayani masyarakat maupun ketika dalam tempat dan situasi yang lain.

2. Aspek Kualitas Layanan

Ciri utama pelayanan yang berkualitas adalah adanya kepuasan dari penerima layanan. Oleh karena itu dalam mengukur kualitas layanan pemerintah desa disesuaikan dengan PERMENPANRB No : Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi unsur -unsur yaitu:

- A. Persyaratan
- B. Sistem, mekanisme dan prosedur
- C. Waktu penyelesaian
- D. Biaya/ tarif
- E. Produk spesifikasi jenis pelayanan
- F. Kompetensi pelaksana g. Perilaku pelaksana
- G. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- H. Sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dari 9 unsur tersebut telah berjalan cukup baik. Hanya pada aspek penanganan pengaduan, sarana dan prasarana belum optimal. Pada aspek penanganan pengaduan, mekanisme pengaduan belum ada secara formal, sehingga masyarakat terkadang mengalami kesulitan tentang tata cara mengajukan aduan. Kemudian dari aspek sarana dan prasarana diketahui bahwa sarana dan prasarana belum lengkap, termasuk belum diterapkan sarana administrasi kependudukan yang berbasis *Website*.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dari 9 unsur tersebut semuanya telah berjalan cukup baik. Hanya pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan dan aspek Sarana dan prasarana pelaksanaan belum optimal. Pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan belum ada secara formal mengenai mekanisme pengaduan, sehingga masyarakat terkadang mengalami kesulitan tentang tata cara mengajukan aduan. Selain itu adanya keterbatasan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan masih dijalankan secara manual dan belum mempunyai website yang dapat memudahkan baik bagi aparat desa maupun masyarakat penerima layanan.

3. Aspek Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah bentuk pertanggung jawaban aparat pemerintah terhadap tugas yang dijalankan. Akuntabilitas juga merupakan ukuran yang menunjukkan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang disesuaikan dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat serta mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat. Unsur-unsur yang terkait norma dan etika pelayanan di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat. Dalam bahagian ini diperoleh jawaban bahwa akuntabilitas pelayanan yang ditunjukkan oleh aparat desa telah berjalan cukup baik.

Akuntabilitas pelayanan dilihat dari kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Desa dalam penerapan standar pelayanan di bidang administrasi kependudukan menunjukkan sudah berjalan cukup baik, Hal ini dilihat sudah sesuai dengan aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat. Aturan dan norma serta etika pelayanan yang dimaksud antara lain adalah: adanya transparansi pelayanan, laporan pertanggungjawaban sudah sesuai aturan dan tepat waktu, prinsip keadilan yang sudah berjalan ke seluruh masyarakat, dan jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, serta orientasi pelayanan desa, telah dijalankan dengan cukup baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang kemudian dilakukan analisis mendalam, maka dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan hasil penelitian secara keseluruhan bahwa meskipun belum maksimal, tetapi kinerja Pemerintah Desa Sebasang Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dikategorikan cukup baik. Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dipahami bahwa pada prinsipnya Pemerintah Desa Sebasang Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa telah menunjukkan kinerja cukup baik dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Namun demikian masih perlu diadakan beberapa perbaikan khususnya pada mekanisme pengaduan masyarakat. Hal ini dipandang penting karena melalui aduan masyarakat Pemerintah Desa akan mengetahui lebih detil apa yang menjadi aspirasi dan kebutuhan warga desa. Dari aduan masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk meningkatkan kinerja pelayanan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, T. P., & Yulianto, Y. (2016). *Good Governance Pengelolaan Keuangan Desa Menyongsong Berlakunya UndangUndang No. 6 Tahun 2014*. Surakarta : Universitas Setia Budi.
- Dwiyanto, A., *et al.* (2002). *Reformasi Birokrasi di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan dan Kebijakan, UGM.
- Fahmi, I. (2013). *Manajemen Kinerja*, Bandung: CV.Alpabeta.
- Hasibuan, M. S. (2009). *Manajemen*, Bandung: BumiAksara.
- Handoko, T. H. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Liberti.
- John, I. (2006). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Surabaya : Erlangga.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Gramedia Pustaka Utama