

EFEKTIVITAS KINERJA APARAT PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA WUSA KECAMATAN TALAWAAN KABUPATEN MINAHASA UTARA¹

Oleh : Frans Katuuk²

ABSTRAK

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.

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 pelayan bagi masyarakat dan bekerja secara maksimal, demi terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan yang diminta masyarakat. Di Desa Wusa 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.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di desa wusa, Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat pemerintah saat ini masih terasa belum cukup efektif namun dibalik hal tersebut penulis mendapatkan pendapat bahwa lebih banyak masyarakat yang merasa terlayani di bandingkan dengan masyarakat yang mempunyai keluhan.

Kata Kunci: Efektivitas, Kinerja, Pemerintah, Dalam Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Maksud dari pengertian di atas adalah efektif atau tidaknya suatu pekerjaan atau usaha suatu organisasi dapat dilihat dari sasaran dan tujuan yang dicapai. (The Liang Gie, 1988:34)

¹ Merupakan skripsi penulis

² Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

Khususnya Pemerintah Desa Wusa Kecamatan Talawaan dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat desa dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengukuran Tanah, Kartu Keluarga dan Surat Keterangan Tidak Mampu (Surat Keterangan bagi Masyarakat yang Memerlukan Bantuan) dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif, dimana masyarakat dibebani oleh biaya/pungutan liar dalam pembuatan surat-surat serta memakan jangka waktu yang tidak tentu, cenderung lama dan tak sesuai dengan yang diharapkan, ketidakprofesionalan pegawai dalam menjalankan tugas seperti datang tidak tepat waktu dan pulang lebih awal juga menyebabkan pelayanan menjadi lamban hal ini tentu belum menunjukkan suatu keberhasilan dalam pelayanan. Eksistensi efektivitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implikasi disiplin atau kesimpulan disiplin kerja aparat pemerintah terhadap efektivitasnya pelayanan umum, khususnya di Desa Wusa Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara.

Bertolak dari kondisi objektif tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ; **“Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Desa Wusa Kecamatan Talawaan, Kabupaten Minahasa Utara”** .

B. Rumusan Masalah

Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisa yang dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan rumusan masalah :
Bagaimana Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian adalah Untuk mengetahui efektivitas kerja aparat pemerintah dalam Pemberian Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengukuran Tanah, Surat Keterangan Tidak Mampu kepada Masyarakat di Desa Wusa Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara.

D . Manfaat Penelitian

Dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu pemerintahan pada khususnya.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Efektivitas

Konsep efisiensi dan efektivitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efisiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan.

“(The Liang Gie, 1998:34) berpendapat “Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang

dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.”

Maksud dari pengertian di atas adalah efektif atau tidaknya suatu pekerjaan atau usaha suatu organisasi dapat dilihat dari sasaran dan tujuan yang dicapai.

Berbeda pendapat juga dengan (Siagian, 1996:151) berpendapat bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya”.

(Hari Lubis dan Martani Huseini, 1987:55), menyatakan efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektivitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri.

Lebih lanjut, (Hari Lubis dan Martani Huseini, 1987:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan sumber (*resource approach*)
2. Pendekatan proses (*process approach*)
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*)

B. Konsep Kinerja

(Bernardin dan Russel dalam Ruky, 2002:15) 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.

Berdasarkan teori tentang kinerja dan prestasi kerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja maupun prestasi kerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

C. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan. Seperti yang dikemukakan oleh (Kurniawan, 2005:6)

D. Konsep Aparat Pemerintah

Aparat pemerintah menurut (Prajudi Atmosudirjo, 1990 : 29-30)

Aparat pemerintah diartikan sebagai abdi negara, abdi masyarakat yakni melayani, mengayomi dan menumbuhkan prakarsa serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan sedangkan sebagai abdi negara yakni bermental baik dan mempunyai kemampuan profesional yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya untuk mendukung kelancaran pembangunan.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri aparatur pemerintah adalah :

- a. Bersih
- b. Berwibawa
- c. Bermental baik
- d. Mempunyai kemampuan profesional yang tinggi

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif, karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial. Hal itu sesuai dengan yang dikatakan oleh (Faisal, 1999:20) bahwa penelitian deskriptif atau penelitian taksonomik atau penelitian eksplorasi dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendiskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti tanpa mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada. Karena itu pada penelitian deskriptif tidak dilakukan pengujian hipotesis untuk membangun dan mengembangkan perbendaharaan teori.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan penjelasan dari kerangka pikir. Adapun dalam pengukuran efektivitas akan diukur dengan pendekatan pengukuran yang dikemukakan oleh (Martani dan Lubis, 1987:55), bahwa terdapat 3 pendekatan pengukuran efektivitas, yakni pendekatan Sumber (*resource approach*), Pendekatan Proses (*process approach*), dan Pendekatan Sasaran (*goal approach*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan Proses (*process approach*) yang terlebih dahulu ditentukan indikatornya, yaitu sebagai berikut:

- a. Efisiensi dalam Pelayanan
- b. Daya tanggap petugas
- c. Sarana dan Prasarana
- d. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja
- e. Hubungan antara pimpinan dan bawahan

C. Jenis dan Sumber data

Jenis sumber data yang digunakan dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau informan yang secara sengaja dipilih untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ialah:

a). Penelitian Sendiri

Catatan lapangan yang berupa catatan-catatan yang dipergunakan untuk mencatat informasi terutama selama penelitian.

b) Informan

Adapun nara sumber yang dipilih untuk menjadi sumber data primer atau Informan terdiri dari 12 orang yaitu:

- Kepala Desa/Hukum Tua → 1 Orang
- Kepala Lingkungan/Kepala Jaga → 1 Orang
- Masyarakat → 7 Orang
- Petugas/Pegawai Desa → 1 Orang
- Sekretaris Desa → 1 Orang
- Tokoh Masyarakat → 1 Orang
-

2. Data Sekunder

Data sekunder yang merupakan sumber data yang akan melengkapi sumber data primer, yaitu : Dokumen – dokumen yang membantu dalam penelitian (dokumen-dokumen yang dikeluarkan pemerintah, laporan-laporan dan arsip-arsip lainnya).

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara
2. Observasi.
3. Dokumentasi

E. Teknik Analisa Data

Analisa data menurut Faisal (1999:255-258) terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu:

- a) Reduksi data (*Data reduction*)
- b) Penyajian data (*Data display*)
- c) Menarik kesimpulan,

mengakar dengan kokoh. Data yang diperoleh dilapangan, disajikan sedemikian rupa, kemudian dianalisa terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan publik

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

- a. Efisiensi dalam Pelayanan
- b. Daya tanggap petugas
- c. Sarana dan Prasarana
- d. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja
- e. Hubungan antara pimpinan dan bawahan

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 menajalankan tugasnya dengan baik. Dimana sering terjadi kesalahan dan dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini di ungkapkan oleh Ibu. Erna Doodoh salah satu warga yang sedang mengurus Kartu Keluarga:

saya kecewa dengan layanan yang kurang jelas. Pihak desa berjanji hanya 1-2 hari sudah jadi. Namun pada waktunya Kartu Keluarga yang dijanjikan belum jadi juga. Mengulur waktunya bisa lama sekali, padahal saya sangat memerlukan kartu keluarga tersebut," tambahnya.

Penulis juga mewawancarai seorang Ibu yang baru selesai mengurus berkas untuk pembuatan kartu keluarganya 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 Jaga IV Bapak. Ningka Pinangkaan, 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 Ibu Nita salah satu masyarakat di Desa Wusa:

“aparap 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 Hukum Tua Desa Wusa Bapak.Neman Dondok,SE beliau menyikapinya dengan mengatakan, *seperti yang saya sudah jelaskan sebelumnya bahwa proses pembuatan Kartu Keluarga memang memerlukan biaya namun tidak begitu besar, namun apabila ada oknum-oknum pegawai yang meminta lebih kepada masyarakat akan saya tandaki, 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 Wusa pemberian pelayanan tergolong baik. Dari hasil wawancara dengan Ibu. Andreta masyarakat desa Wusa yang pernah mengurus surat keterangan tidak mampu di kelurahan menuturkan :

“pelayanan yang diberikan di Desa Wusa 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-nunggu lagi karena memang pada saat itu memang harus dimasukkan”

Pernyataan senada dikatakan bapak Yani Dumanauw, masyarakat Desa Wusa yang pernah mengurus Keterangan Domisili.

“saya harus akui ketanggapan pegawai didesa wusa cukup bagus, karena mampu memberikan pelayanan dengan cepat, terbukti waktu mengurus surat keterangan domisili untuk saudara saya, prosesnya cepat karena langsung dikerjakan oleh petugas, hal ini dinilai baik, karena petugas/pegawai memang harus seperti itu, cepat, lincah dan memberikan perhatian kepada masyarakat agar masyarakat puas dengan hasil kerjanya.

Pernyataan diatas diakui oleh Hukum Tua Desa Wusa beliau mengatakan : *Aparat Pemerintah Desa memang dituntut untuk cepat dalam menerima permintaan masyarakat, apalagi mengenai pelayanan publik, saya selaku pimpinan di desa memang menginstruksikan kepada aparat desa termasuk palapala agar selalu memperhatikan keinginan masyarakat. Karena dari situlah kami*

dinilai, sebab apa gunanya kami sebagai aparat tanpa memberikan kepuasan kepada masyarakat.

c) Sarana dan Prasarana

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 Wusa, 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 Toko Masyarakat di Desa Wusa yakni ibu. Anie. Sajangbati, S.Pak beliau mengatakan :

“kalau dilihat dari sarana dan prasarana di desa wusa sebenarnya sudah ada seperti gedung dan alat mengetik, tapi terkadang peralatannya sering rusak, seperti computer dan printer sering error, sehingga menghambat dalam pelayanan kepada masyarakat, apalagi bicara tentang surat menyurat. Zaman sekarang mengandalkan computer dan printer. tapi kalau sering rusak sama saja, meskipun jadi juga hampir sama saja tidak terlalu berfungsi seperti saat ini musim kemarau yang berkepanjangan didesa wusa atau diseluruh tempat mengakibatkan pelayanan dengan computer dan printer banyak terhambat karena sering terjadi pemadaman.

Hal senada dikatakan oleh Ibu. Jenny Manumpil masyarakat Jaga II Desa Wusa 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, apalagi sekarang sering ada pemadaman listrik otomatis alat-alat elektronik juga mudah sekali rusak.

d) 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. (Hasibuan, 2009: 94).

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.

(Utomo, Tommy dkk., 2010:34) 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 wusa 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 Hukum Tua di Desa Wusa 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 wusa 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 Wusa Bapak. Novie Korengkeng 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 bersemangat dalam mengerjakan sesuatu, begitu juga bicara loyalitas mereka, sangat loyal.

e) 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 KAUR UMUM Ibu Meylan Bolang di Kantor Desa Wusa beliau mengatakan:

“hubungan antara pimpinan bawahan di desa wusa saya nilai cukup baik, kepala desa selalu memberikan pembinaan kepada kami sebagai bawahan dan memberikan arahan dengan baik, dengan hal tersebut pekerjaan kami lebih lancar dan mudah serta suasana kerja kami menjadi kondusif, memang kena marah itu pernah dan sering tapi saya rasa itu karena kesalahan kami sebagai bawahan dan untuk perbaikan kedepan.

Hal senada dikatakan oleh Sekretaris Desa Wusa beliau mengatakan :

“hubungan yang baik merupakan kebutuhan dalam suatu organisasi, organisasi apapun itu, karena apabila tanpa adanya hubungan yang baik,

pekerjaan akan terasa berat. Di lingkungan pekerjaan kami, hubungan dengan atasan dan bawahan berjalan dengan baik tanpa adanya marah dan dengki.

B. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Desa Wusa

Adapun beberapa faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan umum di Desa Wusa, 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 teknologi telekomunikasi dan informatika”.

Inventaris sarana prasarana Desa Wusa diperoleh dari bantuan pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan daerah pembelian yang dibebankan pada anggaran daerah. Keadaan sarana prasarana Desa Wusa sampai pada pelaksanaan penelitian sudah cukup memadai disana sudah terdapat beberapa komputer, laptop, ruangan yang cukup kondusif dan nyaman, namun pemeliharaannya belum maksimal.

Salah satu warga Setempat yakni bapak. Yani.Dumanauw yang pernah mengurus Surat Keterangan mengatakan ;

Sarana prasarana di kantor Desa Wusa 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.

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 Wusa mengatakan:

Jam Kantor dimulai Pukul 08.00 sampai Pukul 16.00, tetapi kadang kala Pukul 08.00 staf kantor belum pada datang karena mereka pada umumnya tinggal jauh dari kantor. Jadi aktivitas kantor dimulai sekitar Pukul 10.00. kami biasa melayani masyarakat jika semua staf sudah berada di tempat. 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

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 berhari-hari ataupun berminggu-minggu hanya untuk mengurus surat keterangan.

Bukan hanya blanko yang menjadi masalah pelayanan umum di Desa Wusa 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 Abri Moningka salah satu masyarakat desa wusa yang sering mengurus keperluan di desa wusa”.

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.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil analisa data dan pembahasannya 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 pungutan liar untuk me
2. mpercepat pengurusan namun masih terlihat wajar bagi masyarakat yang memberikan uang kepada petugas karena merasa sangat membutuhkan surat-suratnya secepat mungkin.
3. Faktor-faktor tertentu diantaranya: bentuk kerjasama antara Pimpinan/Hukum Tua dengan Aparatur desa dan Kepala jaga, Tanggung jawab terhadap pelaksanaan program kerja, Sikap terhadap bawahan dalam menjalankan tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat membuat pelayanan yang diberikan oleh pegawai semakin berkembang setiap hari karena perhatian yang diberikan oleh pimpinan selalu membuat para bawahan bersemangat
4. Sikap masyarakat terhadap para aparat desa wusa, bentuk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, lebih cenderung kearah respon positif daripada negatif.

B. Saran

Bertitik tolak dari hasil-hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, untuk lebih meningkatkan Efektivitas Aparat Pemerintah Desa Wusa terhadap pelaksanaan pelayanan pada masyarakat, maka dipandang perlu untuk memberikan saran sebagai implikasi penting bagi pihak-pihak terkait untuk menindak lanjutinya. Saran yang dimaksud sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan kualitas pemerintahan yang efektif dan efisien, sangat penting memilih aparat desa yang berkompeten dibidangnya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.
2. Membangun dan mengembangkan relasi fungsional secara teknis antara Pimpinan/Hukum Tua dan Aparatur desa melalui pelaksanaan program-program pembangunan desa, yang berbentuk pengawasan dan pembinaan serta pelayanan pada masyarakat.
3. Pemberian pelayanan yang diberikan 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 ataupun ditulis dalam papan informasi, masalah tersebut memerlukan berapa lama waktu untuk diselesaikan ataupun biaya apa saja yang dibutuhkan jika memang harus diperlukan. Sehingga semua itu bisa menjadi tolok ukur masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari Kantor desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler Gary 2000; Manajemen Personalia. Prehalindo. Jakarta
- Ensiklopedia Administrasi, *Manajemen dan Kepemimpinan*. Pustaka Setia. Bandung.
- Faisal, Sanapiah. 1999. *Format dan Penelitian Sosial*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Cetakan Ke-4.
- Gibson (dkk). 1990. Organisasi dan Manajemen. Jakarta : Erlangga.
- Handoko, T., Hani. 1993. *Manajemen Personalia dan SDM*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, 2009. *Tentang Loyalitas dan Semangat Kerja*
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995. *Tentang Aparatur pemerintah*
- Kristiadi. J.B. *Perspektif Administrasi Publik Menghadapi Abad XXI*. Penebar Swadaya. Jakarta
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan* : Yogyakarta.
- Lubis & Husain, 1987. *Efektivitas Pelayanan Publik*, Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta
- Moenir H.A.S. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy, J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Prabu Mangkunegara Anwar, 2005. *Manajemen dan Motivasi*, Balai Pustaka, Jakarta
- Ruky., Ahmad. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sampara, Lukman, Sugianto. 2000. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. LAN RI. Jakarta.
- Sampara, Lukman, Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara RI*. Jakarta.
- Siagian, P.Sondang. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Simanjuntak, Payaman J, 2005,. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*; Jakarta. Fekon
- Syafie, Kencana Inu. 1991. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Reflika Aditama.
- Situmorang, Victor. SH dan Yusuf Juhir. SH. 1998. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat dalam Lingkupan Aparatur Pemerintah* PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Suradinata Ermaya. *Otonomi daerah dan Pemerintahan*. Reflika Aditama. Bandung.
- Suryaningrat, Bayu. 1981, *Wewenang, Tugas dan Tanggung Jawab Camat*. Pasco;
- The Liang Gie, 1988. *Unsur-Unsur Administrasi*. Erlangga. Jakarta.
- Utomo, Tommy dkk., 2010. *Tentang Loyalitas dalam kerja*
- Veithzal Rivai, 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Rajawali pers
- Wojowisoto. S. *Manajemen Pelayanan Publik*. Gramedia. Jakarta
- Sumber-Sumber Lain :
- 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 pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.