

KINERJA APARAT DESA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI DESA MOTOLING I KECAMATAN MOTOLING KABUPATEN MINAHASA SELATAN¹

Oleh : Astrid Lavenia Siwu²

Abstrak

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah sering mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah. Demikian juga yang terjadi di Desa Motoling I di Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. Di daerah ini masih sering terjadi adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, sebagai akibat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari aparatur desa. Semakin kritisnya masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan publik oleh pemerintah idealnya harus dapat dijawab oleh pemerintah yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.. Apalagi kabupaten Minahasa Selatan adalah Kabupaten yang telah terbentuk selama 13 tahun. Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan ini mengharuskan pemerintah menyediakan aparat yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi, serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan masyarakat abdi Negara dan abdi masyarakat.

Kata Kunci : Kinerja, Aparat Desa, dan Surat Keterangan Tidak Mampu

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah system Negara Kesatuan Republik Indonesia.

¹ Merupakan skripsi penulis

² Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

Pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pemerintah daerah, perlu memperhatikan kekhususan dan keragaman daerah. Dalam rangka peran serta kerja pemerintah daerah maka dikeluarkanlah UU. No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, berdasarkan perkembangan hukum dan politik untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih baik dan akuntabel sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Dalam UU. No. 23 tahun 2014 tersebut pemerintah desa sebagai ujung tombak pemerintah yang merupakan akronim dari pemerintah pusat dimana berafiliasi langsung dengan masyarakat diharapkan dapat secara efektif dalam menjalankan tugas – tugas pemerintah sebagai pemerintah yang berada di desa guna terwujudnya pembangunan disegala bidang.

Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan subsistem dari system penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Peran aparatur pemerintah desa sangat diharapkan dalam rangka mewujudkan peran pemerintah sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah dalam UU No. 32 tahun 2004, yakni pemerintah desa diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus daerahnya masing – masing demi kesejahteraan rakyat yang berimbang kepada terwujudnya pembangunan nasional.

Dalam lingkungan pemerintah desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa yang diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di desa. Peran aparatur pemerintah desa merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 72 tahun 2005, tentang Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintah oleh Pemerintah Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal – usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam system Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang di embannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan data diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja (*performance*) merupakan tingkat pencapaian hasil atau *the degrees of accomplishment*.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintah yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan

masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Desa sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana desa akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena desa berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu aparat desa harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Disamping itu peran desa di atas menjembatani program – program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut adalah dalam hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara proporsional sehingga dapat menentukan baik – buruknya kinerja pemerintah desa. Karena itu, kinerja aparat membutuhkan kemampuan dan motivasi baik dalam pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah Desa Motoling I di Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat desa), serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan. Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi.

Hal ini berarti bahwa pelayanan publik oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya. Apalagi kabupaten Minahasa Selatan adalah Kabupaten yang telah terbentuk selama 13 tahun. Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan ini mengharuskan pemerintah menyediakan aparat yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi, serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan masyarakat abdi Negara dan abdi masyarakat.

Dalam melaksanakan kinerja, pihak pemerintah desa harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan,

peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di desa yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *good governance* di Desa Motoling I. menurut pengamatan penulis, yang terjadi di desa Motoling I, pelayanan publik yang diberikan oleh aparat belum maksimal, masih lambatnya pengerjaan suatu layanan seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, ketidak jelasan biaya yang harus dikeluarkan pemohon dan masalah lain yang merugikan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

“Bagaimana kinerja aparat Pemerintah Desa dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah dimaksudkan untuk mengetahui kinerja aparat Pemerintah Desa dalam penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.

Penelitian ini pada hakekatnya berguna untuk :

- 1) Dari Aspek Keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kajian tentang kinerja Pemerintah Desa.
- 2) Dari Aspek Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Pemerintah Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan dalam mewujudkan kinerja pemerintah desa yang baik, yang memenuhi kebutuhan masyarakat desa Motoling I.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kinerja

Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2002:15) memberikan pengertian atau 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. Menurut *Gibson, dkk* (2003:355), *job performance* adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memegang jabatan fungsional maupun strukturak tetapi juga kepada keseluruhan jajaran di dalam organisasi.

Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh *Payaman Simanjuntak* (2005:1) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing – masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit dan kinerja pegawai. *Dessler (2008:87)* berpendapat : Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi actual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

Berdasarkan beberapa 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.

Menurut *Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67)*, mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut : Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

Kinerja dapat berupa penampilan individu maupun kelompok kerja personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang menduduki jabatan fungsional maupun structural, tetapi juga pada keseluruhan jajaran personel dalam organisasi. Selanjutnya peneliti juga akan mengemukakan tentang definisi kinerja pegawai menurut *Bernandin & Russel (1993:135)* yang dikutip oleh *Performansi* adalah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu.

Sedangkan *Veithzal Rivai (2006:309)* mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut di atas mengungkapkan bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi. Deskripsi dari kinerja menyangkut dua komponen yaitu tujuan dan ukuran, penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.

Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Menurut *Dessler (1997)*, kinerja merupakan prosedur yang meliputi (1) penetapan standar kinerja; (2) penilaian kinerja aktual pegawai dalam hubungan dengan standar - standar ini; (3) memberi umpan balik

kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi.

Otonomi Daerah yang sarat dengan isu strategi berupa kelembagaan, sumber daya manusia berupa aparatur pelaksana, jaringan kerja serta lingkungan kondusif yang terus berubah merupakan sebuah tantangan bagi Desa Motoling I untuk menanggapi serta meniasatinya dengan tanggap dan cepat agar tidak ketinggalan dari desa – desa lainnya dalam memacu gerak pembangunan. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban.

Menurut *Stagian* (1985:210), pemikiran yang matang dalam konteks kinerja aparat dalam hal ini kebijaksanaan yang mantap dan kegiatan pengembangan yang berkelanjutan itu biasanya mencakup hal – hal sebagai berikut :

Pertama, Perencanaan tenaga kerja (*manpower planning*) dengan telah mengetahui misi, tugas pokok, fungsi dan kegiatan organisasi, akan relatif lebih muda untuk mengetahui jumlah tenaga kerja yang diperlukan, jenis pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan, jenjang kepangkatan dan jabatan yang harus tersedia dan tergambar dalam pormasi jenis kelamin dan sebagainya. Tanpa perencanaan tenaga kerja yang mantap, dua kondisi negatif yang bisa timbul, yaitu: (1) tidak tersedianya tenaga yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas fungsional organisasi dan (2) tenaga kerja yang ada meskipun jumlahnya cukup akan tetapi persyaratan dan tuntutan kualitatif tidak terpenuhi. Kondisi negative demikian sudah barang tentu tidak akan mendukung usaha mewujudkan Profesionalisme dan spesialisasi yang didambakan demi penyelenggaraan pemerintahan di daerah secara efektif dan efisien.

Kedua : Pengembangan sumber daya insani. Asumsi dasar dalam mengembangkan Profesionalisme dan spesialisasi ialah, bahwa pada haknya manusia secara normal mempunyai kemauan dan untuk secara kualitatif terus tumbuh dan berkembang. Dengan demikian maka berdasarkan suatu perencanaan tenaga kerja yang mantap, tenaga kerja yang ada harus terus dikembangkan dengan program pengembangan yang terarah, sistematis dan programatik, sehingga kekurangan yang ada mulanya dirasakan dan dapat diatasi. Jelaslah bahwa kebijakan yang menyangkut pengembangan sumber daya insani merupakan bagian yang amat penting dari usaha menumbuhkan dan memelihara Profesionalisme dan Spesialisasi dikalangan aparatur pemerintah.

Ketiga : Cara pengetahuan dan keterampilan (*skills profile*), perdefinisi spesialisasi berarti keterampilan khusus yang tercermin dalam pengetahuan yang sangat mendalam mengenai sesuatu. Keterampilan khusus dan pengetahuan yang mendalam itu dapat diperoleh dengan berbagai cara

seperti perolehan pengalaman operasional dilapangan dan jalur formal dalam bentuk latihan. Yang paling tepat ditempuh adalah jalan menggabungkan kedua jalur tersebut. Akan tetapi, sebelum menempuh jalur pengembangan yang demikian, gambaran yang jelas tentang citra keterampilan yang dibutuhkan harus ada terlebih dahulu.

Keempat : Jabatan Struktural dan Jabatan Fungsional dalam birokrasi yang modern, lumrah untuk menentukan dua jenis utama jabatan. Lebih lanjut kinerja aparatur merupakan kriteria utama terhadap penilaian keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan segenap tugas dan kegiatan sesuai program atau misinya.

Pengertian kinerja sebagai hasil dan fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. Sesuai pengertian ini ada tiga aspek yang perlu dipahami setiap pegawai dan atau pimpinan suatu organisasi/unit kerja yakni : (a) kejelasan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya (b) kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsi, dan (c) waktu yang diperlukan menyelesaikan suatu pekerjaan agar hasil yang diharapkan dapat terwujud.

Berdasarkan pengertian kinerja tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan sesuatu tugas, tingkat keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan oleh organisasi, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan. Dengan demikian, kinerja seseorang baru akan diketahui apabila orang tersebut telah menghasilkan atau menyelesaikan pekerjaannya sesuai standar yang telah ditetapkan oleh organisasi diaman ia bekerja.

Instansi pemerintah yang berhasil dalam pengukuran kinerja, pada umumnya menerapkan dua hal. Pertama, mengembangkan pengukuran kinerja berdasarkan empat karakteristik, yaitu: (a) mengacu pada tujuan program dan menunjukkan tingkat pencapaian hasil yang diinginkan, (b) terbatas kepada suatu pendapat yang penting untuk menghasilkan data bagi pengambilan keputusan, (c) respon terhadap berbagai prioritas, dan (d) pertanggung jawaban dikaitkan dengan pembentukan akuntabilitas hasil. Kedua, menyesuaikan sistem pengukuran kinerja yang ideal pertimbangan dunia nyata. Kinerja sebagai hasil kerja atau kemampuan kerja yang diperlihatkan seseorang, sekelompok orang (organisasi) atas suatu pekerjaan, pada waktu tertentu dapat berupa produk akhir atau berbentuk perilaku, kecakapan, kompetensi, saran dan keterampilan spesifik yang dapat mendukung pencapaian tujuan, sasaran organisasi.

Indikator Kinerja

Ada beragam indikator kinerja yang dikemukakan oleh para ahli. Salah satunya adalah mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja, Gibson (1996) yang menyatakan terdapat tiga kelompok variabel yang mempengaruhi kinerja dan perilaku, yaitu :

1. Variabel Individu, yang meliputi kemampuan dan keterampilan, fisik maupun mental, latar belakang, pengalaman dan demografi, umur dan jenis kelamin, asal usul dan sebagainya. Kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu, sedangkan demografi mempunyai hubungan tidak langsung pada perilaku dan kinerja.
2. Variabel Organisasi, yakni sumber daya, kepemimpinan, imbalan struktur dan desain pekerjaan.
3. Variabel Psikologis, yakni persepsi, sikap, kepribadian, belajar, kepuasan kerja dan motivasi. Persepsi, sikap, kepribadian dan belajar merupakan hal yang kompleks dan sulit diukur serta kesempatan tentang pengertiannya sukar dicapai, karena seorang individu masuk dan bergabung ke dalam suatu organisasi kerja pada usia, etnis, latar belakang, budaya dan keterampilan yang berbeda satu sama lainnya.

Uraian dari variabel kinerja dapat dilihat sebagai berikut :

1. Tanggung jawab : adalah kesanggupan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik – baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya (Murlis,2006).
2. Inisiatif : adalah prakarsa atau kemampuan seseorang untuk mengambil keputusan, langkah – langkah atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan (Steers, 2005).
3. Jumlah pekerjaan : variabel ini berkembang berdasarkan kenyataan bahwa pekerjaan itu berbeda – beda satu sama lain, dimana beberapa diantaranya lebih menarik dan menantang disbanding lainnya.

Menurut Muchlas (2006) terdapat 3 macam teori yang mendukung teori karakteristik pekerjaan ini, antara lain :

- a. Persyaratan tugas : model karakteristik pekerjaan dan ciri persyaratan tugas dalam organisasi itu.
- b. Jumlah produk yang dihasilkan dalam waktu tertentu dibandingkan dengan hasil yang seharusnya dicapai sesuai standar atau dibandingkan dengan hasil pekerjaan orang lain.
- c. Penilaian jumlah pekerjaan dilakukan menggunakan indikator : umpan balik dari rekan, atasan, bawahan, orientasi waktu dan menghargai produk dengan intensif yang sewajarnya (Jain, 2006).
- d. Pemenuhan standar kerja : Brocklesby, J and Cummings yang dikutip dalam Eriyatno (2006) menyebutkan pemenuhan standar kerja merupakan proses menghasilkan suatu kegiatan yang berjalan sempurna, seluruh pekerjaan dilaksanakan secara rapi, sempurna, dapat diterapkan dan akurat. Indikator yang dapat dipakai untuk menilai pemenuhan standar kerja dapat dinilai dari mutu pekerjaan dengan cara : selalu menganalisis data, persiapan diri dalam bekerja, motivasi pengembangan diri, patuh pada standar kerja yang ditetapkan, rapi, tertib, tidak menghindari umpan balik, puas dengan

perencanaan yang dapat dikerjakan dan berusaha menjadi yang terbaik.

Konsep Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparaturnya pemerintah dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi – instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan – kebijakan tertentu.

Sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan Negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*), dengan ciri – ciri berikut :

- 1) Lebih memfokuskan kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya peluang yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat.
- 2) Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- 3) Menerapkan system kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu.
- 4) Berfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi.
- 5) Lebih mengutamakan keinginan masyarakat.
- 6) Dalam hal tertentu, pemerintah berperan juga untuk memperoleh pendapatan dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan.
- 7) Lebih mengantisipasi permasalahan pelayanan.
- 8) Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelayanan
- 9) Menerapkan system pasar dalam memberikan pelayanan.

Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian dicantumkan juga dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah disebutkan.

1. Prinsip Pelayanan Publik

a. Kesederhanaan Pelayanan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

b. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- Prosedur/tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

- Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
- c. Keamanan dalam Pelayanan
Prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan dalam Pelayanan
Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal – hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi dalam Pelayanan
Prinsip ini mengandung arti : 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. Mencaegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis dalam Pelayanan
Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntu biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang Merata dalam Pelayanan
Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. Ketetapan Waktu dalam Pelayanan
Prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Dimensi Pelayanan Publik

Kualitas merupakan tingkat kesesuaian dengan persyaratan, dalam hal ini persyaratan pelanggan. *Total quality service*, merupakan konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi (Handriana, 1998).

Beberapa dimensi kualitas jasa diteliti oleh banyak ahli, Parasuraman, dkk. (1985). Pada riset eksploratori mereka meneliti kualitas jasa dan faktor

- faktor yang menentukannya. Mereka menemukan 5 dimensi kualitas jasa, yaitu :

1. *Reliability*: kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan.
 2. *Responsiveness*: kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu – raguan.
 3. *Emphaty*: kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.
 4. *Tangibles*: fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- Lehtinen dan Lehtinen (1982) membagi dimensi kualitas jasa menjadi 3, yaitu: *interactive quality* yang berkenaan dengan kontak personal, *physical quality* yang berkenaan dengan fasilitas fisik yang mendukung kualitas jasa dan *corporate quality* yang melibatkan image perusahaan. (Babacus dan Boller, 1992).

Menurut Babacus dan Boller, (1992) membagi dimensi kualitas jasa menjadi 2, yaitu: *technical* (kualitas teknik) dan *functional* (kualitas fungsional) kualitas teknik adalah apa yang pelanggan dapatkan, sedangkan kualitas fungsional mengacu pada bagaimana mereka menerima jasa pelayanan.

Dimensi kualitas jasa terbagi 2, yaitu: *willingness and ability to serve* (kemauan dan kemampuan untuk melayani) dan *phisycal and psychological access* (akses fisik dan psikologis). (Babacus dan Boller, 1992).

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka penulis menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif atau penelitian naturalistic adalah penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik, bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya dengan tidak berubah dalam simbol – simbol atau bilangan. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menjangkau data atau informasi yang bersifat sewajarnya, mengenai suatu masalah dalam kondisi aspek, atau bidang pada obyeknya (Nawawi, 1994:104–106).

Menurut Dabbs analisis kualitatif fokusnya pada penunjukan makna, deskripsi, penjernihan dan penempatan data pada konteks masing – masing, dan seringkali melukiskannya di dalam kata – kata daripada angka – angka (Faisal, 1999:256).

Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah penyelenggaraan proses pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.

Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak menggambarkan istilah populasi, tetapi oleh Spradley dinamakan "*Social Situation*" atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu : tempat, pelaku dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis. Situasi sosial tersebut, dapat di rumah berikut keluarga dan aktivitas atau orang – orang di sudut – sudut jalan yang sedang ngobrol, atau di tempat kerja, di kota, desa atau wilayah suatu Negara. Situasi social tersebut dapat dinyatakan sebagai objek penelitian yang ingin diketahui "apa yang terjadi" di dalamnya. Pada situasi social atau objek penelitian ini peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*) orang – orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu (sugiyono, 2010). Yang menjadi situasi social dalam penelitian ini adalah Desa Motoling 1 Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.

Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan, teman atau guru dalam penelitian. Pada penelitian kualitatif, peneliti memasuki situasi social tertentu, melakukan observasi dan wawancara kepada orang – orang yang dipandang tahu tentang situasi social tersebut. Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pada penelitian ini, narasumber masih bersifat sementara, dan akan berkembang kemudian setelah penelitian di lapangan. Informan dalam penelitian ini ialah masyarakat Desa Motoling 1 sebagai informan primer, dan Kepala Desa Motoling 1 beserta aparat Desa Motoling 1 sebagai informan sekunder.

Instrumen dan Teknik Pengumpulan data

Untuk kegiatan penelitian orang juga menggunakan istilah instrument, tetapi arti instrument adalah alat ukur. Yaitu dengan instrument penelitian ini dapat dikumpulkan data sebagai alat untuk menyatakan besaran atau presentasi serta dikumpulkan data sebagai alat untuk menyatakan besaran atau presentasi serta lebih kurangnya dalam bentuk kuantitatif maupun kualitatif.

Adapun yang menjadi instrument dalam penelitian ini adalah peneliti. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan focus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

- Observasi
- Interview atau wawancara, dan
- Pengumpulan data melalui dokumen

Teknik Analisa Data

Setelah data – data terkumpul, langkah berikutnya adalah menganalisa data yang meliputi :

a. *Editing*

Tahap ini merupakan langkah awal dalam menganalisa data setelah peneliti turun lapangan dalam langkah awal ini peneliti memeriksa data yang diperoleh dari responden sehingga bila terjadi kesalahan dapat dibetulkan.

Dengan demikian fungsi dari *editing* adalah memeriksa atau mengontrol data yang diperoleh untuk menjamin kemantapan atau validitas data tersebut, sehingga data tersebut dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kenyataan, serta berfungsi juga untuk mendapatkan kebenaran dan kelengkapan serta mengetahui apakah data tersebut sudah baik dan dapat segera disiapkan untuk proses selanjutnya.

b. *Coding* (pemberian kode pada data)

Coding adalah kegiatan mengklasifikasi jawaban - jawaban dari informan menurut macamnya, dengan jalan memberi tanda/kode pada masing - masing jawaban.

c. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu mereka dicatat secara teliti dan rinci. Karena banyak data, maka harus direduksi. Mereduksi data berarti peneliti merangkum, memilih, hal - hal yang pokok, memfokuskan pada hal penting, dicari tema dan polanya membuang yang tidak perlu.

PEMBAHASAN

A. Proses Pengadaan surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan

Bagi instansi pemerintahan, maka pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat factor Sarana Prasarana, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat - syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang pemerintahan, social ekonomi di Kantor Kecamatan Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan Pemerintah Desa sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Sangat banyak dokumen resmi yang diperlukan untuk legalitas, semuanya harus diperoleh melalui Kantor Desa.

Dalam memberikan pelayanan pengelolaan dokumen – dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki Kantor Desa dan Kecamatan yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan berbelit – belitnya kondisi pelayanan dan warga yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Proses pelayanan administrasi dokumen pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang cukup berarti. Bahkan mekanisme pelayanan yang dimulai pada level organisasi pemerintahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen telah berusaha menampilkan, efisiensi dan efektivitas kerja dengan memberdayakan semua elemen – elemen yang terlibat dalam pelayanan pada masyarakat.

B. Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Motoling I Kecamatan Motoling

Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan dokumen yang diperlukan oleh masyarakat yang tidak mampu untuk mengurus berbagai keperluan, seperti untuk meringankan biaya di rumah sakit, beasiswa dan lainnya. Prosedur pelayanan di Desa Motoling I Kecamatan Motoling sama dengan prosedur pelayanan yang ada di desa lain.

Adapun prosedur dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Desa Motoling I Kecamatan Motoling, antara lain :

a) Kesederhanaan Pelayanan

Kesederhanaan pelayanan di Tingkat Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan dapat dikatakan berjalan baik yakni pengelolaan Surat Keterangan Tidak Mampu. Hal ini disampaikan oleh Sekretaris Desa di Kantor Desa Motoling I Kecamatan Motoling bahwa :

“alur permohonan dimulai dari tingkat desa, si pemohon diminta untuk memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, khusus untuk pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu”

Dengan adanya alur permohonan dalam pengelolaan Surat Keterangan Tidak Mampu sebagaimana diharapkan masyarakat dengan mudah mengurus SKTM bagi yang memerlukan. Kesederhanaan pelayanan dalam hal ini sangatlah membantu bagi masyarakat dimana proses pelayanan dilakukan dengan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan tanpa ada kesan berbelit – belit dari pihak pelayanan dalam arti aparat pemerintah setempat.

b) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu yang

berhubungan dengan Kantor desa diminta atau tidak diminta aparat pelaksana harus melaksanakan tugasnya dengan sebaik – baiknya.

Prosedur tersebut di atas telah di sosialisasikan dan diketahui oleh seluruh masyarakat Desa Motoling I Kecamatan Motoling mengatakan :

“prosedur pelayanan yang ada di Desa Motoling I Kecamatan Motoling memang telah diketahui seluruh lapisan masyarakat yang ada terutama keluarga yang kurang mampu. Masyarakat setempatpun dalam hal pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu, terlebih dahulu harus ke Kantor Desa untuk mengambil melengkapinya berkas yang diperlukan seperti”.

Hal senada dikatakan juga oleh Ibu LT, beliau mengatakan *untuk pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu saya rasa kebanyakan warga yang biasa mengurusnya sudah mengetahuinya, biasanya kami hanya ke kantor desa dan akan diberitahukan apa – apa yang menjadi persyaratannya”.*

Dengan adanya persyaratan yang sedemikian rupa pihak pelayananpun akan senang menjalankan tugasnya jika masyarakat tidak melakukan hal – hal yang bertentangan dengan prosedur yang berlaku.

c) Keamanan dalam Pelayanan

Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan dari daerah tempat tinggalnya. Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan hal yang sangat penting bagi yang memerlukan, oleh karena itu dari pihak masyarakat mengharapkan pihak pemerintah setempat lebih memperhatikan kepastian dalam hal pengurusan pengantar pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu bagi masyarakat. Bapak PL mengungkapkan bahwa : *“saya mengharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal serta dianggap memenuhi sendi – sendi pelayanan sangat diharapkan masyarakat sehingga aparat pelayanan tanpa ada kendala apapun”* penulis melanjutkan wawancara terhadap seseorang informan Bapak KT beliau mengatakan *“sejauh ini dalam segi keamanan dalam pelayanan didesa, apalagi mengenai Surat Keterangan Tidak Mampu dapat diterima di Instansi lain, baik puskesmas, rumah sakit, perguruan tinggi dan lainnya.*

d) Keterbukaan dalam Pelayanan

Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor keamanan wajib di informasikan dan di sosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peran birokrasi dalam hal ini sangatlah penting. Salah satu Staf Kantor Desa, Bapak DT mengatakan bahwa : *“pelayanan public harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan public memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.”*

Pemberian pelayanan public salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Penulis juga mewawancarai seorang informan masyarakat yang pernah

mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Desa Bapak OT, beliau mengatakan : *“Pada waktu saya mengurus pengantar Surat Keterangan Tidak Mampu beberapa waktu lalu, saya langsung bertanya di pihak aparat desa mengenai syarat - syaratnya, dan langsung melengkapinya karena persyaratannya yang mudah.*

Hal diatas memperlihatkan bahwa masyarakat pengguna jasa dapat mengakses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula aparai birokrasi yang selalu memberikan informasi kepada masyarakat. Dalam iklim komunikasi pelayanan yang terbuka seperti ini, dapat mewujudkan responsivitas aparat birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada public.

e) Efisiensi dalam pelayanan

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal - hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian saasaran pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan kenyataannya yang terjadi di lapangan aparat/instansi Pemerintah lain yang terkait. Tetapi pada kenyataannya yang terjadi di lapangan aparat/pegawai kantor Desa selaki pihak pelayanan tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Dimana sering terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini di ungkapkan oleh Sintia salah satu warga Desa Motoling I Kecamatan Motoling : *“saya sedikit kecewa dengan layanan kantor pemerintah yang tak jelas. Pemerintah Desa berjanji jam sekian Surat Keterangan Tidak Mampu sudah jadi. Namun pada waktu yang dijanjikan belum jadi. Mengulur waktunya bisa lama”.*

Hal berbeda dikatakan oleh seorang masyarakat yang juga pernah mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu Bapak JB beliau mengatakan : *“waktu saya mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu, saya tidak mengalami hambatan berarti, karena saya sudah pernah mengurus sebelumnya, saya telah mengetahui persyaratan - persyaratan apa saja yang harus dipenuhi jadi tidak mengalami kesulitan yang berarti”.*

Untuk mempertanyakan informasi, penulis mewawancarai Sekertaris Desa Motoling I Kecamatan Motoling, dimana beliau mengatakan : *“Untuk efesiennya pelayanan di kantor desa kamu selaku pimpinan, memberi arahan kepada bawahan untuk bekerja secara maksimal agar tidak terjadi keluhan - keluhan di masyarakat, memang perlu diakui masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan namun kami terus membangun pelayanan yang lebih baik.*

f) Ekonomis dalam Pelayanan

Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan 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 kesempitan” untuk mendapatkan keuntungan lebih dari yang telah ditentukan. Menurut KP salah satu masyarakat di Desa Motoling I Kecamatan Motoling : *“aparat pemerintah yang ada sering melakukan hal - hal di luar 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 desa semuanya gratis tapi kenyataannya tidak demikian. Aparat yang bertugas pun seringkali tidak menjalankan tugas dan tanggung jawab sehingga proses pelayanan berjalan lambat.

Hal yang hampir sama dikatakan oleh ibu Fl, mengenai hal tersebut beliau mengatakan : *“sudah menjadi rahasia umum dimana aparat pemerintah khususnya kecamatan dan desa sering menerima imbalan dari pengguna jasa apalagi bagi yang tidak sabar menunggu atau sibuk dan mau berkelah mengurusnya, menurut saya hal ini tidak baik, dan harus ditindak lanjut, karena mengakibatkan diskriminasi dimana yang punya uang dapat berkuasa sehingga lemah ditindas.*

Untuk mengklarifikasi hal tersebut, penulis mewawancarai pihak desa yakni hukum tua Desa Motoling I Kecamatan Motoling, beliau mengatakan : *“sesuai aturan, aparat pemerintah tidak boleh menerima suap semacam itu, termasuk untuk pengurusan surat – surat di kantor desa, memang tidak dapat dipungkiri hal tersebut sering terjadi, namun selaku pemimpin saya selalu menghimbau kepada bawahan saya untuk tidak melakukan hal tersebut, apabila didapati dapat diberikan teguran, saya juga ingin menghimbau kepada masyarakat pengguna jasa di kecamatan untuk tidak memperlakukan aparat kami untuk melakukan hal tersebut, karena seringkali bukan dari pihak kami namun pengguna jasa sendiri yang bermohon untuk mempercepat pengurusannya.*

g) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Namun kadangkala terjadi perselisihan antara masyarakat dan aparat pemberi pelayanan, hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi antara penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan terbuka. SW mengutarakan *“Rasa ketidakadilan kepada masyarakat dalam pelayanan sering terjadi disebabkan karena tidak adanya ikatan emosional antara aparat/petugas pelayanan dengan masyarakat bahwa masyarakat yang butuh, sehingga masih dijumpai cara – cara mempersulit masyarakat yang butuh, sehingga masih dijumpai cara – cara mempersulit masyarakat sehingga seringkali masyarakat dibuat bingung karena tidak jelasnya prosedur pelayanan.”*

Hal yang berbeda dengan penuturan oleh bapak HW, beliau mengatakan : *“pengalaman saya dalam mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu beberapa waktu lalu, saya melihat membeda – bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memang perlu saya katakan bahwa perlu adanya prosedur yang jelas untuk melakukan pengurusan sesuatu yang berhubungan di desa. Saya juga merasa hokum tua tidak membeda – bedakan masyarakat yang memilihnya waktu pemilihan atau tidak sehingga tidak ada masyarakat yang merasa “dianakirikan”*

h) Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Pemberian pelayanan di Kantor desa harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Namun, pelayanan di tingkat desa cenderung mengulur – ulur waktu pelayanan. Banyak aparat/pejabat pemberi pelayanan melakukan pelayanan sesuka hati

mereka. Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat. AR selaku salah satu tokoh masyarakat di Desa Motoling I Kecamatan Motoling mengatakan : *“Pelayanan di Kantor Desa berjalan lama dan berbelit – belit disebabkan karena tidak jelas dan tegasnya pembagian wewenang, inkonsistensi pembagian kerja, serta sikap pimpinan kantor yang sewenang – wenang memberikan tugas kepada aparat bawahan tanpa memperhitungkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat”*

Padahal dalam proses pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu atau lain sebagainya semua persyaratan telah dipenuhi untuk kelancaran administrasi dan kelengkapan data untuk kantor Desa Motoling I Kecamatan Motoling tetapi tetap saja proses pelayanan berlangsung sedikit lama dari yang diharapkan dan kadangkala memerlukan waktu yang lama.

Dari keterangan di atas, dapat dikatakan bahwa proses pelayanan di kantor Desa Motoling I Kecamatan Motoling sampai saat ini belum maksimal dan belum standar pelayanan umum yang ada. Hal ini dimulai dengan proses kesederhanaan dalam pelayanan yang bisa dikatakan sangat bertolak belakang dengan prosedur pelayanan yang ada. Oleh karena itu, pihak pemerintah Desa Motoling I Kecamatan Motoling sebaiknya lebih banyak melakukan evaluasi terhadap kinerja dan akuntabilitas aparat pelaksana pelayanan umum di Kantor Desa Motoling I Kecamatan Motoling agar pelayanan umum yang mengutamakan kepuasan masyarakat dapat terlaksana.

Dalam proses pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan pada dasarnya merupakan salah satu kegiatan pelayanan pemerintah kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan public yang bertujuan untuk membantu dan meringankan masyarakat Desa Motoling I dalam mengurus berbagai keperluan, seperti untuk pelayanan di rumah sakit, beasiswa dan lainnya.

Pada pelaksanaannya, pelayanan public yang diberikan oleh aparat Desa Motoling I khususnya dalam proses pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) masih kurang maksimal. Seperti lambatnya pengerjaan data – data yang diperlukan, ketidak jelasan biaya yang harus dikeluarkan pemohon, dan masalah lain yang membuat proses pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu berjalan lambat atau selesai tidak tepat waktu.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan tentang kinerja aparat desa dalam penyelenggaraan pelayanan SKTM di Desa Motoling I, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa :

1. Dalam pelaksanaannya, pengurusan SKTM di desa motoling I masih kurang mengutamakan kualitas dan kuantitas bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Karena dari hasil penelitian penulis, ada beberapa penyelesaian SKTM pada waktu yang dijanjikan, ternyata

- SKTM belum selesai atau belum ada. Hal ini membuat masyarakat berasumsi bahwa pemerintah sengaja mengukur waktu agar mendapat imbalan jasa dari masyarakat yang tidak sabar menunggu karena situasi yang sudah mengharuskan adanya dokumen SKTM.
2. Petugas aparatur desa Motoling I yang terkait dalam pengurusan SKTM sering mengalami hambatan dalam waktu penyelesaian dikarenakan sarana bahkan kelengkapan data bank dari masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus SKTM maupun dari pihak penyedia layanan di desa motoling I.

Saran

Dalam kesempatan ini penulis akan mengemukakan saran yang dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan aparatur di Desa Motoling I, Khususnya dalam urusan pelayanan SKTM bagi masyarakat.

1. Agar pelayanan pengurusan SKTM bisa maksimal, pemerintah desa dan unsur aparat terkait dapat terlebih dahulu mengsosialisasikan kepada masyarakat tentang prosedur pengurusan SKTM, agar tidak terjadi keluhan – keluhan dari masyarakat yang bersangkutan
2. Dalam pengurusan SKTM pemerintah desa Motoling I diharapkan tidak mengharapkan imbalan jasa dari masyarakat yang mengurus SKTM dengan alasan apapun
3. Pelayanan SKTM diharapkan tepat sasaran. Artinya pelayanan ini hanya diberikan kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan, baik dari segi ekonomi dan kebutuhan atau syarat dan melengkapi pengurusan berkas-berkas tertentu yang mengharuskan adanya lampiran.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2005. Manajemen dan Motivasi, Balai Pustaka, Jakarta
- Babacus, E. dan Boller (1992), 'An Empirical Assasement of The SERVQUAL Scale', Journal of Business Research, Vol. 24: 253-268.
- Benardin John H., & Russel Joyce E.A. 1993, Human Resources Management an Experiential approach. Singapura. MC Grae-hill. Inc.
- Dessler Gary 2000; Managemen Personalia. Prehalindo. Jakarta
- Fasial, Sanipah. 1995. *Format dan Penelitian Sosial*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Cetakan Ke-4
- Gibson (dkk). 1990. Organisasi dan Managemen. Jakarta : Erlangga
- Ilyas, Y. (1999). *Kinerja: Teori Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: FKM UL. IQ. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Handriana, T. (1998), "Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya". Tesis S2
- Leithinen, I and Lethinen, J. 1982, Service Quality – A Study of Quality Dimensions Service Management Institute, Helsingfors

- Nawawi, Hadani, dan Mimi, Martini. 1994. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985), 'A Conceptual model of Service Quality', *Journal of Retailing*, Vol. 67:420-450.
- Ruky , Ahmad, 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Siagian S. P. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*, Jakarta, Fekon UI
- Sugiyono, 2010. *Metode Peneletian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Veithzal Rivai, 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Rajawali pers.

Sumber Lainnya :

- Undang – undang RI Nomor : 32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah sebagaimana telah dirubah Undang – undang RI nomor 12 tahun 2008.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 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*.