

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI DESA LABEAN
KECAMATAN BALAESANG KABUPATEN DONGGALA PROVINSI
SULAWESI TENGAH**

MOH. FAISAL / D 101 08 549

ABSTRAK

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan khususnya pelayanan publik di Indonesia pada umumnya menilai kinerja pelayanan masih belum seperti yang diharapkan, hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat pada pemerintahan pusat seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan Maladministrasi. Penelitian ini dilakukan di Desa Labean Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah, dengan tujuan menganalisis persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian empiris yang menitik beratkan pada teknik pengumpulan data di lapangan.

Dari hasil analisis diketahui bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik di Desa Labean menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup memuaskan. Hasil penelitian di lapangan penulis dapat menyimpulkan bahwa Peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah Desa Labean dilakukan dengan baik sesuai dengan prosedur pelayanan publik yang di landasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada saat sekarang telah menjadi perbincangan hangat di semua lapisan masyarakat baik di kalangan masyarakat pada umumnya, kalangan praktisi maupun kalangan akademisi. Adanya perbincangan terhadap pelayanan publik dimaksud karena masyarakat semakin sadar jika pemerintahlah yang dituntut dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan sebaliknya bukan masyarakat yang harus memberikan pelayanan kepada pemerintah. Khususnya Desa Labean merupakan salah satu desa di lingkungan Pemerintah Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala dan sebagaimana Desa Labean dan Desa lainnya yang berada di Kecamatan Balaesang

merupakan salah satu ujung tombak dari penyelenggaraan Otonomi Daerah di Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang rencana akan diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008.

Dalam rangka merealisasi pemerintahan yang baik (Good Governance) di era Otonomi Daerah saat ini, Desa Laabean selalu berupaya dan berkomitmen untuk menjalankan tugas dan fungsi yang diamanatkan oleh Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dengan sebaik-baiknya khususnya tentang pelayanan publik di desa Labean menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pemerintah adalah suatu organisasi yang diberi kekuasaan untuk mengatur kepentingan bangsa dan

negara. Sedangkan desentralisasi mengandung makna bahwa wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah tidak semata-mata dilakukan oleh pemerintah pusat, melainkan dilakukan juga oleh satuan-satuan pemerintah yang lebih rendah, disertai dan diberikan mengatur dan mengurus sendiri sebagian urusan pemerintah.¹ Lembaga Pemerintah dibentuk umumnya untuk menjalankan aktivitas layanan terhadap masyarakat luas dan sebagai organisasi yang mempunyai tujuan bukan mencari keuntungan tetapi untuk menyediakan layanan dan kemampuan meningkatkan layanan tersebut di masa yang akan datang. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki bagi pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dan diperjelas dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya di tulis UUD NRI 1945) alinea ke empat yang menyatakan melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Administrasi publik adalah tuntutan pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya. Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan telah menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Tuntutan tersebut muncul seiring dengan berkembangnya era kebebasan berpendapat sejak tumbangannya kekuasaan rezim orde baru. Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat.

Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media masa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap

pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.² Namun seiring dengan satu dasa warsa bergulirnya era otonomi daerah, ternyata dalam banyak hal yang masih menyisakan berbagai permasalahan yang memerlukan pembenahan. Subtansi otonomi daerah yang diharapkan bermula pada kesejahteraan masyarakat, dalam implementasinya masih mengalami bias. Isu pelayanan publik sebagai hak masyarakat yang dijamin konstitusi dan menjadi kewajiban bagi pemerintah untuk pemenuhannya belum menjadi agenda yang prioritas. Justru pemerintah daerah terkesan memanfaatkan momentum otonomi daerah untuk menggali berbagai pungutan dari masyarakat yang dilegalisasi dengan peraturan daerah tentang retribusi maupun sumbangan kepada pemerintah daerah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas maka penulis menetapkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik di Desa Labean Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala?
2. Bagaimana upaya Pemerintah Desa Labean dalam mengoptimalkan Pelayanan Publik bagi masyarakat?

II. PEMBAHASAN

1. Implementasi Pelayanan Publik Di Desa Labean

A. Dasar Hukum

1. UU Nomor. 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan pembangunan Nasional.
2. UU Nomor. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
3. UU Nomor. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah.
4. UU Nomor. 72 Tahun 2005 tentang Desa.

¹Philipus M. Hadjon, et.al., *Pengantar Hukum Administrasi*, Gajah mada University Press, Yogyakarta, 1993, hlm., 122.

²Rahmat Bakri, *kajian Hukum Administrasi Terhadap Sistem Perizinan Di kota palu*, Proposal Penelitian yang Disajikan Pada Workshop Penelitian Lemlit Untad, 4-5 November 2010, hlm., 1.

5. Permendagri Nomor 29 tahun 2006 Pembentukan Peyusunan peraturan Desa.
6. Permendagri Nomor. 66 Tahun 2007. Tentang Perencanaan Pembangunan Desa.
7. Permendagri Nomor. 7 tahun 2007 Tentang kader pemberdayayn masyarakat.
8. Permendagri Nomor. 12 tahun 2007 Tentang Pedoman penyusunan Data Profil Desa/Kelurahan.
9. Permendagri Nomor. 67 Tahun 2007 Tentang Pendataan Program Pembangunan Desa/Kelurahan.
10. Peraturan Daerah Kabupaten Donggala Nomor. 4 Tahun 2008 tentang Desa.³

B. Pelayanan Publik Di Desa Labean

Pelayanan publik yang di berikan pemerintah desa labean Berdasarkan Peraturan Desa labean Kecamatan Balaesang kabupaten Donggala Nomor 1 Tahun 2011 khususnya di wilayah Desa Labean Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala terdapat masyarakat asli dan masyarakat pendatang di Desa Labean dalam hal melayani masyarkat Pemerintah Desa Lebean dalam memberikan pelayanan publiknya dengan baik. Adapun jenis-jenis pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Desa Labean terdiri dari pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan, pelayanan administratif .

Pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan adalah berupa pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), proses surat pindah datang serta pembuatan akta kelahiran. Pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Pemerintah Desa hanya sebagian saja dari pelayanan administrasi kependudukan secara utuh, karena di luar Pemerintah Desa terdapat pula pelayanan administrasi kependudukan oleh organisasi Rukun Tetangga (RT), organisasi Rukun Warga (RW), Pemerintah Kecamatan dan berakhir di tingkat Pemerintah Kabupaten Donggala yang secara teknis dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Pelayanan administratif adalah berupa pelayanan pembuatan Surat

Kelakuan Baik, Surat Perjalanan bagi warga yang berkepentingan akan bepergian ke luar daerah dan surat-surat lain dalam lingkup pelayanan administratif.⁴

C. Analisis Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Desa Labean

Kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi menurut, *Rue dan Bryan*, kinerja adalah tingkat pencapaian (*the degree of accomplishment*). Kinerja bagi setiap organisasi sangat penting terutama penilaian ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam batas waktu tertentu. Berbagai pendapat menyamakan kinerja (*performance*) dengan prestasi kualitas pelaksanaan tugas atau aktivitas pencapaian tujuan dan misinya.

Di samping itu ada pula pendapat yang menyamakan pengertian kinerja dengan efisiensi dan efektivitas. *Atmo Sudirjo*, berpendapat bahwa kinerja dapat berarti prestasi kerja, prestasi penyelenggaraan sesuatu. *Levine*, Lima indikator untuk mengukur kinerja sektor publik, produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Produktivitas adalah ukuran seberapa pelayanan publik itu menghasilkan yang diharapkan, dari segi efisiensi dan efektivitas.

1. Kualitas pelayanan adalah ukuran-ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan yaitu masyarakat merasa puas atau tidak puas.
2. Responsivitas adalah ukuran kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
3. Responsibilitas adalah ukuran apakah pelaksanaan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.
4. Akuntabilitas adalah ukuran seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan kepada

³RPJMDS, *Desa labean Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala*, 2010, hlm., 6.

⁴Mayang, *Analisis Kualitas Pelayan Public Di Kkantor Kecamatan Pagimana Kabupaten Banggai, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Luwuk*, 2011, hlm., 43.

rakyat atau konsisten dengan kehendak rakyat.⁵

Kualitas pelayanan public di Desa Labean merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut *Fandy Tjiptono* adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Pelayanan publik di Desa Labean mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain.⁶

Maka kesepakatan terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Labean sangat baik untuk dicapai. Sebagaimana Dalam hal ini telah diatur dalam kualitas pelayanan. Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995

⁵Indah, *Analisis kinerja Di Kantor Camat Tinangkung Utara Kabupaten Banggai Kepulauan*, Fakultas Hukum Universitas Hasanudin Makassar, 2012, hlm., 64.

⁶Ateng Syarifudin Dan Suprin Na'a, *Republik Desa*, Alumni Bandung, hlm 63.

tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.

2. Hakikat Pelayanan Publik

A. Upaya Yang Di Lakukan Pemerintah Desa Labean Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di mana undang-undang tersebut memberikan perluasan bagi pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan masalah pelayanan publik. Hal ini merupakan bagian dari tujuan pembentukan pemerintahan negara untuk memajukan kesejahteraan umum sebagai mana tercantum dalam sistim pelayanan publik dari sisi hukum diletakkan pada jaminan konstitusi, yaitu UUD Negara RI Tahun 1945 sebagai hukum dasar. Sesuai dengan amanat UUD 1945 Pasal 28D ayat (1) yaitu "setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum" dan ayat (3) yang menyatakan: setiap warga negara berhak memperoleh kesempatan yang sama dalam pemerintahan.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di tegaskan dalam pasal 1 butir 1: Yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan pelayanan publik.

Dari ketentuan pasal 1 butir 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut dengan tegas disebutkan tentang pelayanan publik dilakukan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif, seperti halnya yang

diatur dalam ketentuan Pasal 5, yang menyatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik dan serta administratif yang diatur berdasarkan Undang-undang. Kepastian hukum pelayanan publik adapun yang dimaksud dengan pelaksanaan pelayanan publik adalah: Pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, akan tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kretivitasnya untuk mencapai tujuan bersama.⁷

Wacana *good governance* mendapatkan relevansinya di Indonesia dipicu oleh paling tidak tiga sebab utama : pertama, krisis ekonomi dan krisis politik yang masih terus menerus dan belum ada tanda-tanda akan segera berakhir; kedua, masih banyak nya korupsi dan berbagai bentuk penyimpangan dalam penyelenggaraan negara;

Pemerintah desa labean dalam meningkatkan pelayanan publik di desa labean. Sangat berusaha semaksimal mungkin untuk menjalankan kinerja. Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, Visi dan Misi desa labean fungsi pelaksanaan di pandang sebagai sutu proses pengelompokan orang-orang, tugas dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga tercipta adanya suatu kesatuan tugas sesuai dengan apa yang telah di rencanakan dan juga tercipta adanya keseragaman persepsi antara atasan dan bawahan sehingga nantinya dalam jalanya kerja sesuai dengan apa yang di harapkan (tujuan). Dan mengurangi hambatan

dalam pelaksanaan kerja karena tercipta/terlengkapi prosedur dan metode kerja. Kewenangan serta peralatan yang di perlukan. Proses ini meliputi: penetapan tugas pokok, perincin dan pengelompokan kegiatan, departementasi, stafing dan fasilitating yang kesemuanya memungkinkan organisasi nantinya dapat bekerja/ bergerak sebagai satu kesatuan yang utuh, harmonis serta optimal ke arah terciptanya tujuan secara efektif dan efisien.

B. Tantangan Bagi Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Labean

Pemerintah Desa Labean sangat menjunjung tinggi dan mengedepankan usahah-usaha kinerja pemerintah Desa Labean terutama dalam sistem pelayanan publik didesa labean. Tinggi rendahnya kinerja aparat pemerintah desa labean tergantung kepada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dalam hal ini bahwa “Banyak hal yang menyebabkan terjadinya kinerja yang buruk, antara lain:

1. kemampuan pribadi
2. kemampuan manejer
3. kesenjangan proses
4. masalah lingkungan
5. situasi pribadi
6. motivasi

Kinerja merupakan penampilan hasil kerja aparat desa baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok. Kinerja organisasi merupakan hasil interaksi yang kompleks dan agregasi kinerja sejumlah individu dalam organisasi. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja aparat pemerintah desa labean, perlu dilakukan pengkajian terhadap teori kinerja. Secara umum faktor fisik dan non fisik sangat mempengaruhi. Berbagai kondisi lingkungan fisik sangat mempengaruhi kondisi aparat desa dalam bekerja. Selain itu, kondisi lingkungan fisik juga akan mempengaruhi berfungsinya faktor lingkungan non fisik. Pada kesempatan ini pembahasan kita fokuskan pada lingkungan non-fisik, yaitu kondisi-kondisi yang sebenarnya sangat melekat dengan sistem manajerial instansi. kinerja aparat desa akan baik, jika aparat desa mempunyai keahlian

⁷Fadly T. Obong, *Kewenangan Pemerintah Kecamatan Bunta Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik*, Fakultas Ilmu social Dan Politik Universitas Tadulako Palu, 2011, hlm., 70.

yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja, yaitu: variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologis. Kelompok variabel individu terdiri dari variabel kemampuan dan ketrampilan, latar belakang pribadi dan demografis. variabel kemampuan dan ketrampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja individu. Sedangkan variabel demografis mempunyai pengaruh yang tidak langsung. Kelompok variabel psikologis terdiri dari variabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variabel ini menurut banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya dan variabel demografis. variabel imbalan akan berpengaruh terhadap variabel motivasi, yang pada akhirnya secara langsung mempengaruhi kinerja individu. Kelompok yang tidak di motivasi bersifat individual, dalam arti bahwa setiap orang termotivasi oleh berbagai pengaruh hingga berbagai tingkat. Mengingat sifatnya ini, untuk peningkatan kinerja individu dalam organisasi, menuntut para atasan untuk mengambil pendekatan tidak langsung, menciptakan motivasi melalui suasana organisasi yang mendorong para pegawai untuk lebih produktif. Suasana ini tercipta melalui pengelolaan faktor-faktor organisasi dalam bentuk pengaturan sistem imbalan, struktur, desain pekerjaan serta pemeliharaan komunikasi melalui praktek kepemimpinan yang mendorong rasa saling percaya.⁸

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara adalah sebagai berikut:

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki

konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkariir dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Dari pendapat di atas dapat dijelaskan, bahwa faktor individu dan faktor lingkungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja aparat pemerintah desa.

Kenyataan menunjukkan bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pemerintah kelurahan menghadapi beberapa kendala. Salah satu diantaranya adalah rendahnya kemampuan profesional dan etos kerja sumber daya manusia (aparatur) kelurahan. Sehingga kinerja pemerintah kelurahan belum dapat berjalan dengan baik. Pemerintah kelurahan sebagai suatu lembaga dalam mencapai tujuan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya digerakkan oleh sekelompok orang (group of humanbeing) dalam hal ini adalah aparat kelurahan yang berperan aktif sebagai pelaku (actors). Tercapainya tujuan yang menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah kelurahan tersebut hanya dimungkinkan karena upaya para aparat yang ada pada pemerintah kelurahan tersebut.

Untuk mengharapkin kinerja pemerintah kelurahan yang baik, maka sebelumnya diperlukan kinerja aparat kelurahan yang baik pula. Kinerja aparat akan baik apabila mempunyai kemampuan berupa keahlian dan adanya sarana prasarana yang menggerakkan. Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan pada gilirannya akan

⁸Indah, *Analisis Kinerja,*Op, Cit, hlm., 42.

semakin optimal. Semakin baik kinerja aparat pemerintah desa semakin baik pula penyelenggaraan pemerintahan tersebut. Karena itu kinerja aparatur pemerintah desa yang mencakup kemampuan dan sarana prasarana merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk diteliti.

Aparat desa yang mengisi wadah sekaligus melaksanakan rangkaian kegiatan pemerintah adalah manusia, padahal manusia adalah makhluk hidup yang mempunyai perilaku (behavior) maka dengan sendirinya kinerja pemerintah desa itu banyak tergantung pada perilaku manusia (aparat) yang terdapat didalamnya. Dari uraian tersebut diketahui bahwa faktor kemampuan sumber daya manusia (aparat) yang berpengaruh terhadap kinerja pemerintah, dengan demikian dapat disimpulkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi yaitu sumber daya manusia sebagai aktor, motivasi (gaji dan harapan masa depan). Dari kedua faktor tersebut yang menarik perhatian penulis untuk meneliti/ mengkaji yaitu faktor manusia (aparat) karena berkaitan dengan kemampuan dalam menterjemahkan, memanfaatkan, sumber daya dan melaksanakan tugas sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawabnya.⁹

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Setelah melakukan analisis terhadap data yang di peroleh melalui observasi dan wawancara terkait dengan pembahasan mengenai implementasi pelayanan publik di Desa Labean Kecamatan Balesang Kabupaten Donggala maka penulis mengambil kesimpulan bahwa: Dilihat dari prosedur pelayanan publik yang di selenggarakan pemerintah Desa Labean dari hasil penelitian. Prosedur pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat Desa Labean sudah memenuhi syarat-syarat pelayanan publik. Tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan karena masyarakat telah mengetahui prosedur melalui pihak desa dan dilihat dari profesionalisme petugas/aparat untuk memberikan

pelayanan prima maka diperlukan petugas/aparat yang profesional dalam menjalankan tugasnya.

2. Dari hasil penelitian di lapangan masyarakat Desa Labean menganggap bahwa sebagian besar pemerintah desa telah mempunyai tingkat pengetahuan dan pengalaman yang profesional kepada masyarakat. Dalam hal kejelasan dan kepastian dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari tingkat kinerja aparat Desa Labean. pelayanan dilihat dari pertama, kondisi fasilitas fisik proses pelayanan. Masyarakat menyatakan kondisi sarana dan prasarana masih cukup berfungsi dengan baik. Kedua, indikasi lain yang dapat digunakan adalah kesesuaian fasilitas fisik dengan kebutuhan pelayanan. Secara prosedural, kinerja aparat Desa labean dalam memberikan pelayanan cukup inovatif, hal itu ditunjukkan oleh adanya upaya untuk menyederhanakan pola pelayanan sehingga proses pelayanan tidak berbelit-belit, namun dengan adanya kemudahan tersebut sangat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi di Desa Labean.

B. Saran

Berdasar hasil kesimpulan tersebut di atas, maka penulis memberikan saran bahwa di harapkan kepada pemerintah daerah khususnya pemerintah Kabupaten Donggala perlu di adakanya pelatihan tambahan kepada seluruh pemerintah Desa khususnya Desa Labean dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Desa Labean agar biasa memberikan pelayanan publik yang baik kepada Masyarakat sebagai mana di maksud dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁹ Ibid, hlm., 44.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Philipus M. Hadjon, dan et.all, *Pengantar Hukum Administrasi*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 1993.
- Philipus M. Hadjon, dan Tatiek Sri Djatmiati, *Argumentasi Hukum*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2005.
- RPJMD, *Desa Labean Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala*, Tahun 2010-2014.

B. Skripsi

- Eka Mandini, *Eksistensi Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Banggai*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Tompotika Luwuk, 2011.
- Fadly T. Obong, *Implementasi Hukum Terhadap Penetapan Taman Nasional Kepulauan Togean Dalam Prospek Otonomi Daerah*, Fakultas Hukum Universitas Tadulako, 2011.
- Ipan Syahdu, *Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pelita Kecamatan Luwuk Kota Kabupaten Banggai*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Tompotika Luwuk, 2011.
- Mayang, *Analisis Kualitas Pelayanan public Di Kantor Kecamatan Pagimana Kabupaten Banggai*, Fakultas Hukum Universitas Muhamadiyah Luwuk, 2011.

C. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 158 dan Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4587)
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 158 dan Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4587)

BIODATA

MOH. FAISAL, Lahir di Kautu, 03 Mei 1990, Alamat Rumah Jalan
....., Nomor Telepon +6282353937111, Alamat Email
[*ishal_dista@rocketmail.com*](mailto:ishal_dista@rocketmail.com)

