

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM  
PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT  
DI DESA TANGGULANGIN**

Artikel

Penulis:

Weni Indrawati  
Dr. Irawan Suntoro, M.S.  
Yunisca Nurmalisa, S.Pd., M.Pd.

Penyunting:

Hermi Yanzi, S.Pd., M.Pd.



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2017**

## **Abstract**

### **Performance Effectiveness Of Village Apparatus In Public Service To Community In Tanggulangin Village**

*(Weni Indrawati, Irawan Suntoro, Yunisca Nurmalisa)*

This purpose of this research is to describe the performance effectiveness of village apparatus in public service to the community in Tanggulangin Village. The research method is descriptive qualitative method with apparatus of village as the research subject who give the public service to society in Tanggulangin Village Punggur Sub-district of Central Lampung Regency. Data collection using interview technique, observation, and documentation. The result of this research is the performance of public service can be said to be effective from several indicators, but in the indicator of clarity and working certainty of the village apparatus has not been fully fulfilled as the village secretary. Nevertheless, the people of Tanggulangin Village already feel the good public service.

**Keywords:** efectivity, performance, public service

## **Abstrak**

### **Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin**

*(Weni Indrawati, Irawan Suntoro, Yunisca Nurmalisa)*

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Tanggulangin. Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian yaitu aparatur desa yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah kinerja pelayanan publik sudah dapat dikatakan efektif dari beberapa indikator, namun pada indikator kejelasan dan kepastian kerja bagi aparatur desa belum sepenuhnya terpenuhi sebagai sekretaris desa. Meskipun demikian, masyarakat Desa Tanggulangin sudah merasakan pelayanan publik yang baik.

**Kata kunci:** *efektivitas, kinerja, pelayanan publik.*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Negara Indonesia menerapkan sistem pemerintahan demokrasi yaitu pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Rakyat bebas untuk menyampaikan pendapatnya secara langsung maupun melalui *social media*. Pada era reformasi sekarang membuka jalan bagi setiap daerah untuk memajukan daerahnya sendiri. Wujud dari demokrasi dalam pemerintahan adalah adanya asas desentralisasi dan otonomi daerah.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 5 dan 6 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur sendiri urusan pemerintahan dan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Daerah otonom yang selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penyelenggara memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat. Melalui otonomi daerah, suatu daerah berhak untuk memajukan daerahnya melalui strategi dari daerah itu sendiri. Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga

daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan publik kepada masyarakat di daerahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kebijakan otonomi daerah yang memberikan kewenangan terhadap pemerintah daerah tetap harus berpedoman pada undang-undang yang berlaku secara nasional di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah dapat mempercepat perkembangan daerah melalui pelayanan publik yang diberikan. Pemberian pelayanan publik yang maksimal akan menjadikan masyarakat merasakan manfaatnya langsung dari pelaksanaan otonomi daerah yang sedang berlangsung.

Dalam sistem pemerintah Indonesia, selain otonomi daerah terdapat juga otonomi desa. Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hal tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Fungsi pemerintah desa yaitu menyelenggarakan pemerintahan, seperti: pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan (layanan kepada masyarakat). Dalam hal ini pemerintah desa harus memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak

sebagai warga Negara Republik Indonesia.

Kinerja aparat desa harus sesuai dengan pedoman yaitu konstitusi atau undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusan desa. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Salah satu perangkat desa adalah Sekretaris Desa, yang diisi dari Pegawai Negeri Sipil. Sekretaris Desa diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atas nama Bupati/Walikota. Perangkat Desa lainnya diangkat oleh Kepala Desa dari penduduk desa, yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa. Amanat dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa kewenangan yang diatur dan diurus desa semakin luas yaitu meningkatnya sumber pendapatan dari pemerintah. Untuk itu diperlukan regulasi yang mengatur pengelolaan pemerintahan desa, mulai dari pemilihan kepala desa, dan pengisian aparatur desa. Sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidupnya.

Dalam otonomi daerah ada pembagian klasifikasi desa, terdapat 3 macam klasifikasi desa yaitu: Desa tertinggal, Desa berkembang, Desa maju atau Desa mandiri.

Desa Tanggulangin sejak tahun 2016 termasuk kriteria desa maju, oleh karena itu jelas memiliki perubahan dalam pelayanan publik kepada masyarakat jika di bandingkan dengan desa berkembang. Pada pelayanan publik di Desa Tanggulangin masih ditemukan kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada standar pelayanan yaitu kurangnya kejelasan penyelesaian pelayanan, kecepatan, tanggungjawab, dan kondisional. Seharusnya terjadi perubahan dalam layanan publik kepada masyarakat yang lebih baik dan efektif. Pelayanan publik bisa dikatakan baik dan efektif jika pelayanan itu memenuhi standar pelayanan yaitu publik yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan merata dan ketepatan waktu.

Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan meningkatkan kinerja kerja aparat desa. Penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik dapat dilihat dari berbagai sektor seperti efektivitas kinerja aparat desa dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Deskripsi Teori**

#### **Tinjauan tentang Efektivitas**

Menurut Sedarmayanti (2009:109) mendefinisikan konsep “efektivitas sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai.”

Menurut Hani Handoko (2003:7), mendefinisikan efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat peralatan tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, menyangkut bagaimana melakukan pekerjaan yang benar.

Menurut Emerson dalam Handayani (2006:16), efektivitas adalah “pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

#### **Pengertian Kinerja**

Menurut Sembiring (2012:81) menjelaskan bahwa “kinerja atau *performance* adalah tingkat pencapaian kebijakan / program / kegiatan dengan menggunakan sejumlah sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.” Senada dengan pendapat tersebut, menurut Pamungkas dalam Dadang Juliantara (2005:38) menjelaskan bahwa “kinerja adalah penampilan cara-cara untuk menghasilkan sesuatu hasil yang diperoleh dengan aktivitas yang dicapai dengan suatu unjuk kerja.”

“Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu

kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning.” Definisi ini dikemukakan oleh Mahsum yang dikutip dalam Sembiring (2012:81).

#### **Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Pandji Santosa (2008:56), mendefinisikan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

Senada dengan pendapat diatas, Roth dalam Istianto (2011:106), mengatakan bahwa “pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik oleh pemerintah.”

Menurut Agung Kurniawan dalam Pasolong (2013:132) “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

#### **Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

##### **1. Kesederhanaan**

Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat

yang meminta pelayanan. Prinsip kesederhanaan ini untuk:

- a) Makin sedikit simpul, meja/petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan umum
- b) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat.
- c) Memperkecil terjadi pelayanan yang birokratis/prosedur yang panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksana pelayanan yang baik

### 2. Kejelasan dan kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a) Prosedur tata cara pelayanan
- b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknik maupun persyaratan administratif
- c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran
- e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

### 3. Keamanan

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu yang baik.

### 4. Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberian pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

### 5. Efisien

Prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan, perlu memperhatikan hal-hal yang tidak berakibat memberatkan masyarakat, maupun tidak berdampak pemborosan.

### 6. Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar.

### 7. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

## **Tinjauan Pelayanan Prima**

Menurut Nina Rahmayanty (2010:17), "Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan." Lebih lanjut "layanan prima

diartikan sebagai pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).”

### **Tujuan Pelayanan prima**

1. Mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).
2. Membangun kesan yang dapat memberikan citra positif dimata pelanggan dengan biaya yang terkendali/terjangkau bagi pelanggan yang membuat pelanggan terdorong/termotivasi untuk bekerja sama.

### **Tinjauan tentang Aparatur Desa**

Menurut Undang-Undang Desa Nomor 6 tahun 2014 Pasal 1 Ayat 2 pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Nurcholis dalam Arenawati (2014:34) menjelaskan pengertian pemerintah desa yaitu:

Pemerintah desa adalah unsur penyelenggara pemerintahan desa. Pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa. Pemerintah desa memiliki tugas pokok:

1. Melaksanakan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat.

2. Menjalankan tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten.

### **Tinjauan tentang Desa**

Menurut Widjaja (2010:3), “desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa”. Menurut Bintarto dalam Sadu Wasistiono (2007:8) mendefinisikan bahwa desa adalah suatu hasil dari perwujudan antara kegiatan sekelompok manusia dengan lingkungannya. Hasil dari perpaduan itu ialah suatu wujud atau penampakan di muka bumi yang ditimbulkan oleh unsur-unsur fisiografi, sosial ekonomis, politik dan kultural yang saling berinteraksi antar unsur tersebut dan juga dalam hubungannya dengan daerah lain.

### **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Tanggulangin.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena akan memberikan gambaran tentang permasalahan melalui analisis dengan menggunakan pendekatan ilmiah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

## **Informan dan Unit Analisis**

Penelitian kualitatif pada umumnya mengambil jumlah informan yang lebih kecil dibandingkan dengan bentuk penelitian lainnya. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu dan perorangan. Untuk memperoleh informasi yang diharapkan, peneliti terlebih dahulu menentukan informan yang akan diminta informasinya. Dalam penelitian ini informan peneliti dengan teknik *purposive sampling*. Adapun informan dalam penelitian ini adalah 1 kepala desa, 1 sekretaris desa, 2 tokoh masyarakat dan 3 masyarakat.

## **Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Instrument atau alat yang dimaksud adalah semenjak awal hingga akhir penelitian, peneliti sendiri yang berfungsi penuh atau peneliti sendiri yang terlibat aktif dalam penelitian yang dilakukan, mulai dari menetapkan fokus masalah, sumber data analisis data, sampai membuat kesimpulan.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Observasi**

Peneliti melakukan pengamatan dan mengumpulkan data secara langsung tentang pelayanan publik di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

## **2. Teknik Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan, dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu

## **3. Dokumentasi**

Dokumentasi bertujuan untuk mencari dan mengumpulkan data-data yang tertulis maupun yang tercatat dan berhubungan dengan penelitian, dalam kaitannya untuk melengkapi dan mendukung keterangan dan fakta-fakta yang ada hubungannya dengan kegiatan pelayanan publik di Desa Tanggulangin.

## **Uji Kredibilitas**

Uji kredibilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji keautentikan atau keabsahan data agar hasil penelitian kualitatif yang dilakukan tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Terdapat beberapa strategi penelitian kualitatif yang dapat dilakukan untuk uji kredibilitas, antara lain:

### **1. Memperpanjang Waktu**

Perpanjangan waktu ini digunakan untuk memperoleh *trust* dari subjek kepada peneliti mengingat bahwa pada penelitian kualitatif peneliti harus mampu melebur dalam lingkungan subjek penelitian.

Maksud dari perpanjangan waktu ini adalah agar peneliti dapat membaaur dengan lingkungan dan dapat membantu kepercayaan dari subjek penelitian tersebut. Dengan demikian, peneliti dapat dimudahkan dalam mendapat informasi dan data.

## 2. Triangulasi

Menggunakan triangulasi (*triangulation*) dengan jenis triangulasi teknik yaitu teknik menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi sendiri merupakan penggunaan dua atau lebih sumber untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh tentang suatu fenomena yang akan diteliti. Sehingga untuk mengetahui keautentikan data dapat dilihat dari sumber data yang lain atau saling mengecek antar sumber data yang satu dengan yang lain.

## Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang adat terkumpul maka tahap selanjutnya adalah mengolah data tersebut. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini yaitu :

### 1. Editing

Editing adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah penulis menghimpun data di lapangan. Tahap editing adalah tahap memeriksa kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin keabsahan (validitas)

untuk kemudian dipersiapkan ke tahap selanjutnya.

## 2. Tabulating dan Coding

Tahap tabulasi adalah tahap mengelompokkan jawaban-jawaban yang serupa dan teratur dan sistematis. Tahap ini dilakukan dengan cara mengelompokkan data-data yang serupa. Data-data yang telah diperoleh dari lapangan kemudian disusun ke dalam bentuk tabel dan diberi kode.

## 3. Interpretasi Data

Tahap interpretasi data adalah tahap untuk memberikan penafsiran atau penjabaran dari data yang ada pada tabel untuk dicari maknanya yang lebih luas dengan menghubungkan data dengan hasil yang lain, serta hasil dari dokumentasi yang sudah ada.

## Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011: 337), analisis data kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Kegiatan dalam analisis data yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Setelah data-data hasil penelitian dikumpulkan, langkah selanjutnya untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

### 2. Penyajian Data

Setelah direduksi, selanjutnya adalah menyajikan data. Sekumpulan informasi disusun, kemudian dikelompokkan pada bagian atau sub bagian masing-masing data yang didapat dari lapangan.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas dan dapat dibuat kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan yang dikaitkan dengan kinerja aparatur desa menjadi landasan pokok dalam melaksanakan penelitian tentang Efektivitas Kinerja

Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Deskriptif di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah). Fokus masalah dalam penelitian ini adalah tentang efektivitas kinerja aparatur desa dalam kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, keadilan, dan ketepatan waktu.

Peneliti melakukan wawancara dengan tujuh informan yang terdiri dari Kepala Desa dengan kode KD, Sekretaris Desa dengan kode SD, Tokoh Masyarakat yang berjumlah 2 orang dengan kode TM1 dan TM2, serta masyarakat yang memerlukan pelayanan publik berjumlah 3 orang dengan kode M1, M2, dan M3. Berdasarkan hasil analisis peneliti didapat melalui teknik wawancara secara mendalam dan pengamatan secara mendalam melalui teknik observasi dan dokumentasi. Ketiga teknik ini disebut dengan triangulasi teknik. Triangulasi teknik digunakan untuk mendukung kebenaran dan keakuratan data yang didapat. Langkah awal yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan teknik wawancara secara mendalam, kemudian observasi langsung untuk melihat pelaksanaannya serta didokumentasikan untuk mengkonfirmasi kebenarannya. Setelah itu peneliti melakukan konfirmasi antara sumber dan teknik dalam penelitian.

### 1. Kesederhanaan dalam pelayanan publik

Kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan

diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Dalam hal ini, kesederhanaan berarti memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat. Masyarakat di Desa Tanggulangin pada saat ingin membuat surat-surat administrasi melalui beberapa proses yaitu dapat melalui bapak RT, Kepala Dusun, Sekretaris Desa lalu ditandatangani oleh Kepala Desa. Selain itu, dapat langsung mendatangi sekretaris desa yang nantinya sekretaris desa dapat mengurus pembuatan surat sampai ditandatangani oleh kepala desa.

Pelayanan publik di Desa Tanggulangin terlihat sedikit berbeda dikarenakan bapak KAUR Pemerintahan juga dapat membantu untuk mengurus pembuatan surat-surat yang diperlukan oleh masyarakat. Proses yang dilakukan sama, masyarakat hanya mendatangi bapak KAUR Pemerintahan untuk dibuatkan surat-surat yang diperlukan. Masyarakat desa sejauh ini merasakan bahwa pelayanan di desa tidak ada kendala dan berjalan dengan mudah serta lancar. Oleh karena itu, kebanyakan dari mereka langsung mendatangi kelurahan saja tidak melalui bapak RT/ Kepala dusun.

## **2. Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik**

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik merupakan tata urutan atau bagan alur penanganan pelayanan, serta nama-nama loket

dan petugas masing-masing urusan perlu dipasang secara terbuka dan jelas. Dalam melayani masyarakat sudah selayaknya aparatur desa memberi pelayanan yang maksimal, mulai dari prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan, tarif pelayanan dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Tata cara pelayanan atau yang disebut alur prosedur pelayanan di Desa Tanggulangin dapat dibilang mudah, dikarenakan masyarakat hanya perlu mendatangi sekretaris desa. Setelah mendatangi sekretaris desa dan persyaratan pembuatan suatu surat sudah lengkap maka akan segera diselesaikan pembuatannya. Mengenai waktu penyelesaiannya jika yang di urus itu surat yang biasa misalnya SKTM, Surat keterangan usaha dan lain-lain maka akan selesai dalam waktu 1 hari atau dapat ditunggu, sementara jika masyarakat ingin membuat KTP jika blangko ada dan sekretaris desa tidak sedang sibuk dapat selesai dalam waktu 1 minggu.

## **3. Keamanan dalam pelayanan publik**

Dalam pelayanan publik juga perlu diperhatikan tentang kenyamanan bagi masyarakat yang memiliki keperluan. Proses pelaksanaan pemberian pelayanan harus menciptakan mutu yang baik seperti kecermatan penulisan dalam surat-surat, aparat desa harus memberikan pelayanan publik itu yang baik yaitu mengayomi dan mengarahkan masyarakat dan

menyediakan tempat pelayanan dengan kondisi baik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh peneliti, aparat desa sudah menyediakan tempat pelayanan dengan kondisi baik, serta melayani masyarakat dengan baik. Selanjutnya menurut salah satu informan yang memerlukan pelayanan publik, saat mereka membuat surat-surat pelayanan yang diberikan baik, kecermatan aparat desa dalam pengisian identitas masyarakat juga bagus. Namun, ada yang menyebutkan pernah terjadi kesalahan dalam penulisan tetapi kesalahan tersebut tidak fatal dan dapat diperbaiki lagi. Oleh karena itu indikator kepentingan ini sangat perlu dikarenakan akan mempengaruhi kepentingan urusan pelayanan agar terpenuhi secara lancar bagi masyarakat.

#### **4. Keterbukaan dalam pelayanan publik**

Keterbukaan merupakan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Dalam hal ini, keterbukaan yang dimaksud adalah penginformasian prosedur pelayanan secara terbuka seperti: bagan alur mekanisme pelayanan, daftar persyaratan, daftar tarif, jadwal waktu, dan petugas. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, kinerja aparat desa pada indikator keterbukaan terkait informasi pengadaan blangko KTP atau penyelesaian waktu diberitahu kepada masyarakat. Kemudian yang menjadi poin dari indikator keterbukaan yaitu tarif pelayanan

pada setiap pembuatan surat. Selanjutnya menurut salah 1 informan yang memerlukan pelayanan dari aparat desa, mereka memberi uang dengan bertujuan untuk mengganti uang administrasi atau sekedar memberi upah karena bapak sekretaris desa sudah membuat surat keperluan masyarakat.

Namun, ada pandangan dimana memberi upah kerja yang seharusnya pelayanan yang diterima itu gratis menjadi hal yang belum dapat diterima. Hal seperti ini yang membuat informan yang di wawancarai oleh peneliti beranggapan bahwa ada rasa tidak enak jika tidak memberi uang jalan kepada aparat desa padahal sebenarnya untuk kepengurusan surat-surat semuanya gratis.

#### **5. Keadilan dalam pelayanan publik**

Keadilan merupakan jangkauan pelayanan yang harus diusahakan seluas mungkin dan diberlakukan merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Golongan masyarakat yang menerima pelayanan, hendaknya meliputi semua kelas sosial yang merata. Biaya atau persyaratan yang dikenakan pada masyarakat juga harus merata.

Dalam melayani masyarakat dalam pembuatan surat-surat diperlukan tindakan yang harus sesuai dengan prosedur yaitu menggunakan nomor urut pendaftaran jika ingin mengurus suatu keperluan di kelurahan. Menurut informan selama pelayanan di Desa Tanggulangin aparat desa dengan baik melayani masyarakat dengan baik misal pembuatan surat-surat

yang diperlukan berdasarkan permintaan dari masyarakat yang masuk terlebih dahulu dan jika masyarakat memberikan upah kepada aparatur desa tidak akan masuk ke pemasukan pribadi si sekretaris desa tetapi akan di catat dan selanjutnya akan dipergunakan untuk acara desa seperti jumat bersih.

#### **6. Ketepatan waktu dalam pelayanan publik**

Ketepatan waktu pada pelayanan publik adalah pelaksanaan pelayanan umum yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam pembuatan surat-surat ketepatan waktu tidak menjadi masalah besar dikarenakan aparatur desa melayani masyarakat dengan ketentuan waktu yang sudah ditentukan, jadi warga tidak perlu menunggu lama. Tetapi hal yang dirasakan sekarang ketika blangko dari pusat untuk pembuatan KTP sedang kosong maka ketepatan waktu pembuatan KTP semakin lama dan tidak dapat di tentukan.

#### **Keunikan Hasil Penelitian**

Keunikan dari penelitian ini ialah terletak pada kinerja aparatur desa khususnya sekretaris desa pada saat ini masih kurang, beliau masih dibantu oleh bapak KAUR Pemerintahan, dimana diketahui bahwa bapak KAUR Pemerintahan dahulu menjabat sebagai Sekretaris Desa dan masih melayani masyarakat dalam urusan pembuatan surat-surat yang diperlukan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, analisis wawancara dan hasil dokumentasi serta pembahasan yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Dalam pelayanan publik di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah, dilakukan sesuai dengan indikator kesederhanaan dapat dilihat dari alur prosedur yang mudah dan lancar oleh aparatur desa kepada masyarakat. Jika masyarakat ingin membuat surat-surat administrasi dapat melalui bapak RT, kepala dusun, atau dapat langsung datang ke sekretaris desa untuk membuat surat-surat administrasi.
2. Kejelasan dan kepastian dalam arus kerja aparatur dalam melayani masyarakat baik meskipun aparatur yang berwenang masih dibantu dengan aparatur lainnya dalam hal pembuatan surat-surat yang diperlukan masyarakat. Sedangkan kepastian waktu penyelesaiannya jika aparatur desa tidak sedang sibuk dapat langsung dilayani, jika sibuk waktu penyelesaiannya dapat terselesaikan pada esok hari.
3. Keamanan yang dirasakan masyarakat pada saat pelayanan baik terlihat dari kondisi tempat pelayanan yang mendukung dan kecermatan dalam mengisi identitas masyarakat pada saat akan

membuat surat yang diperlukan. Antara masyarakat dan aparatur desa dapat saling mengingatkan dan aparatur desa juga harus teliti dalam membuat surat-surat agar tidak terjadi kesalahan yang fatal.

4. Informasi dalam pemberian pelayanan yang ada di Desa Tanggulangin harus diberikan tanpa diminta maupun tidak terkait pembuatan surat administrasi, ini termasuk dalam indikator keterbukaan. Mulai dari persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya penyelesaian.
5. Keadilan pada pelayanan publik di Desa Tanggulangin dapat dirasakan, aparatur desa tidak membedakan cakupan golongan yang memerlukan pelayanan publik, pembuatan surat-surat secara berurutan yaitu berdasarkan permintaan dari masyarakat yang masuk terlebih dahulu.
6. Ketepatan waktu aparatur desa sudah sesuai dengan indikator dari pelayanan publik yang baik. Untuk pembuatan surat-surat yang mudah pastinya ketepatan waktu dapat terlaksanakan dengan baik. Tetapi jika yang mengurus surat misalnya KTP atau Akta lahir yang berhubungan dengan pusat atau catatan sipil prosesnya memakan waktu yang lama.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian di atas dan berdasarkan pengamatan

peneliti, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Kepala Desa dapat mengoptimalkan pengawasan kinerja aparatur desa serta dapat memberi pengertian kepada masyarakat agar tidak memberi upah kepada aparatur desa yang sebenarnya pelayanan itu gratis.
2. Kepada Aparatur Desa diharapkan dapat meningkatkan lagi kinerja khususnya bagi sekretaris desa yang baru, meskipun pembuatan surat dibantu oleh KAUR Pemerintahan tetapi sebagai aparatur desa yang berwenang diharapkan dapat menjalankan tugas dengan baik.
3. Kepada masyarakat diharapkan agar dapat menghormati peraturan untuk tidak memberi upah kepada aparatur desa. Agar tidak timbul adanya pungutan liar di Desa Tanggulangin.
4. Kepada Pemerintah Daerah sebaiknya dapat membantu menyelesaikan pelayanan yang berkaitan tentang catatan sipil agar ketepatan waktu pada pelayanan publik di Desa Tanggulangin dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arenawati, 2014. *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Handayani, Soewarno. 2006. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan*

- Manajemen*. Jakarta: Toko Gunung Agung
- Handoko, Hani. 2003. *Manajemen. Edisi Kedua*. Yogyakarta:BPFE
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Majamenen Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Santosa, Panji. 2008. *Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokusmedia
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Al Fabet
- Undang-Undang tentang Desa Nomor 6 Tahun 2014
- Wasistiono, Sadu dan Irwan Tahir. 2007. *Prospek Pembangunan Desa*. Bandung: Fokusmedia
- Widjaja. 2010. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Asli, Bulat dan Utuh*. Jakarta: Raja Grafindo Persada