

Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Tapenpah, Kecamatan Insana, Kabupaten Timor Tengah Utara

Stefanus Bekun¹⁾, Yohanes Fina²⁾

Program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan politik Universitas Timor

¹⁾ stefanusbekun@gmail.com. ²⁾ yohanesfina@unimor.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu arena transaksi yang paling realistis dan intensif antara rakyat dan pemerintah, interaksi aktif antara pemberi dan penerima layanan merupakan bagian penting dari proses membangun partisipasi dan akuntabilitas publik. Pemberi layanan publik harus menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik, melalui kinerja yang diberikan. Prestasi kerja yang ditunjukkan pemerintah desa dengan motivasi pelayanan yakni memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, kemampuan aparatur dalam pelayanan yang cukup baik dan kesempatan pelayanan memudahkan aparat desa maupun masyarakat dalam mengakses jenis-jenis layanan administrasi di desa. Kinerja yang ditunjukkan pemerintah desa Tapenpah tersebut, dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa.

Kata Kunci : Kinerja, Kualitas, Pelayanan, Pemerintah Desa.

Abstract

Public service is the most realistic and intensive transaction arena between the people and the government, active interaction between service providers and recipients is an important part of the process of building public participation and accountability. Public service providers must demonstrate the quality of service provided to the public, through the performance provided. The work performance shown by the village government with service motivation is to provide the best service to the community, the ability of the apparatus in fairly good service and service opportunities make it easier for village officials and the community to access types of administrative services in the village. The performance shown by the Tapenpah village government can improve the quality of public services in the village.

Keywords: Performance, Quality, Service, Village Government.

A. LATAR BELAKANG

Sesuai dengan amanat UU Nomor 22 tahun 1999 yang kemudian diubah dengan UU Nomor 23 tahun 2014, pemerintah daerah memiliki wewenang

untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan 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. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Tugas pokok pemerintahan modern menurut (Rasyid dalam Hardiyansyah 2011) pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain, tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Untuk melaksanakan tugas tersebut maka diperlukan organisasi publik dan manajemen publik. Organisasi publik dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada publik/warga negara.

Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada ditangan pemerintah daerah. Namun realitas menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Menurut Ismail Mohamad, permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan

peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaranya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraanya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain : kurang responsif, kurang informatif, kurang koordinasi, birokratis, kurang mendengar keluhan/ saran/aspirasi masyarakat, dan inefisien. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan berbelit-belit dan tidak terkoordinasi. Realitas tersebut menunjukkan bahwa layanan publik sebagai bagian yang sangat penting dari peran negara / daerah dalam tatanan demokrasi belum dapat dioptimalkan. Padahal layanan publik menjadi indikator utama sejauhmanakah suatu pemerintahan telah menjalankan mandat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara. Layanan publik merupakan suatu arena transaksi yang paling realistis dan intensi antara rakyat dan pemerintah, interaksi aktif antara pemberi dan penerima layanan merupakan bagian penting dari proses membangun partisipasi dan akuntabilitas publik.

Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat. Kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti

menjamin hak-hak asasi warga negara (Fernandes dkk dalam Hardyansyah 2011).

Kendala terbatasnya sumber daya manusia aparatur yang kompeten menjadi tantangan bagaimana kompetensi SDM aparatur yang ada dapat ditingkatkan. Upaya peningkatan kualitas layanan publik melalui pelayanan prima mengandung makna menutup kesenjangan antara persepsi pemberi layanan dan pengguna layanan akan proses hasil layanan. Dalam perspektif pengguna layanan kriteria kualitas layanan meliputi, mudah dan baik. Oleh sebab itu pemerintah daerah sebagai pemberi layanan senantiasa mengupayakan pelayanan yang terjangkau (dekat), tepat dan cepat (Imawan dalam Hardyansah 2011).

Pelayanan yang diberikan menunjukkan kinerja pemerintah kepada masyarakat. Kinerja yang ditampilkan kepada masyarakat menunjukkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakatnya. Akan tetapi kinerja yang ditunjukkan pemerintah desa Tapenpah dalam pelayanan publik sebagai berikut: prosedur pelayanan yang sedikit lambat dan kemampuan dalam pelayanan public.

Dari permasalahan tersebut maka dibuatkan judul kinerja aparatur pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Tapenpah kecamatan Insana kabupaten Timor Tengah Utara.

B. LANDASAN TEORI

1. Kinerja

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 suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. (Mahsun, 2009). Sedangkan (Harsey dan Blanchard dalam Amins 2012) menyatakan kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan.

Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. (Amins, 2012). Sementara Robbins sebagaimana dikutip Rivai dan Basri dalam (Amins 2012) mengemukakan dimensi kinerja sebagai fungsi interaksi kemampuan, motivasi dan kesempatan.

2. Kualitas Pelayanan publik

Berdasarkan keputusan menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomo 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya oleh Sadu Wasistiono pelayanan umum atau peayanan 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 (Hardiyansyah, 2011).

Menurut Tjiptono dalam (Hardiyansyah 2011) ciri-ciri atau atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik antara lain adalah (a) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan proses, (b) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (c) Kesopanan dan keramahandalam memberikan pelayanan; (d) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (e) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (f) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

C. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan fokusnya motivasi dalam pelayanan publik, kemampuan dalam melaksanakan pelayanan publik, kesempatan dalam pelayanan publik. Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumen dengan model analisis adalah interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Sadhana, 2014 melalui tahap pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data, kesimpulan.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Motivasi dalam pelayanan publik

Motivasi adalah keinginan dan kesungguhan seorang pekerja untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Prestasi kerja seseorang kadang-kadang tidak sama dengan kecakapan yang dimilikinya. Motivasi dalam pelayanan publik oleh pemerintah Desa Tapenpah adalah memudahkan pelayanan pada masyarakat, mengurangi birokrasi yang berbelit dalam pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi di Desa Tapenpah dilakukan secara online. Sehingga memudahkan masyarakat mengurus jenis layanan yang dibutuhkan, dan masyarakat sendiri bisa mengakses jenis-jenis layanan yang dibutuhkan dengan mudah. (Kepala Desa Tapenpah, 29 Juli 2023).

Kemudahan pelayanan di desa memberikan motivasi bagi pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang baik. Motivasi adalah kegiatan memberikan dorongan kepada seseorang atau diri sendiri untuk mengambil suatu tindakan yang dikehendaki. Jadi motivasi membangkitkan motif, membangkitkan daya gerak atau menggerakkan seseorang atau diri sendiri untuk berbuat sesuatu dalam rangka mencapai suatu kepuasan atau suatu tujuan (Amins 2012).

Pandangan tentang motivasi dalam organisasi oleh Handoko (2011) yakni :

- a. Pandangan tradisional. Pandangan tradisional menganggap bahwa para pekerja pada dasarnya adalah malas, dan hanya dapat dimotivasi dengan penghargaan berwujud uang.
- b. Pandangan Hubungan manusiawi. Memotivasi bawahan agar mereka merasa berguna dan penting.
- c. Pandangan sumber daya manusia.

Para pegawai/karyawan dimotivasi oleh banyak faktor, tidak hanya uang atau keinginan untuk mencapai kepuasan, tetapi juga kebutuhan untuk berprestasi dan memperoleh pekerjaan yang berarti. Mereka mengemukakan bahwa para karyawan lebih menyukai pemenuhan kepuasan dari suatu prestasi kerja yang baik.

Pelayanan publik di Desa Tapenpah didasarkan pada semangat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat .

2. Kemampuan dalam melaksanakan pelayanan public.

Ability adalah kemampuan untuk menetapkan dan atau melaksanakan suatu sistem pemanfaatan sumber daya dan teknologi secara efektif dan efisien guna mencapai hasil yang optimal. Sumber utama yang menyebabkan kinerja tidak efektif oleh (Castetter dalam Amins 2012) yakni : Sumber individu itu sendiri, Sumber dari organisasi, Sumber dari lingkungan eksternal.

Dalam pelayanan publik di Desa Tapenpah, aparat desa semuanya bisa mengakses layanan kepada masyarakat melalui Tajuk Desa. Hal ini disampaikan kepala Desa Tapenpah bahwa Aparat Desa memiliki kemampuan dalam mengakses Tajuk Desa. Dalam Tajuk Desa semua jenis layanan sudah tersedia, mulai dari surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pindah penduduk, dan lain-lain. Dan kemampuan mengakses layanan tersebut, pada umumnya dipahami dengan baik oleh aparat desa Tapenpah.

3. Kesempatan dalam pelayanan publik

Kesempatan yang dimiliki oleh karyawan secara individu dalam mengerjakan, memanfaatkan waktu dan peluang untuk mencapai hasil tertentu. Aparat desa dan masyarakat diberikan

kesempatan untuk bisa mengakses Tajuk desa, ketika membutuhkan layanan dari pemerintah desa. Kesempatan mengakses layanan tersebut memudahkan aparat desa dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Tapenpah dalam memberikan pelayanan kepada publik dilaksanakan dengan baik bila dilihat dari motivasi pelayanan yang diberikan, kemampuan aparat desa dalam mengakses Tajuk Desa dan kesempatan yang baik oleh aparat desa maupun masyarakat dalam mengakses jenis-jenis layanan administrasi di Desa.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disarankan :

- a. Aparatur pemerintah desa untuk meningkatkan keterampilan Informasi Tehnologi dalam memberikan pelayanan kepada publik.
- b. Masyarakat Desa Tapenpah, segera memanfaatkan dengan baik akses layanan yang diberikan oleh pemerintah desa.

REFERENSI

- Amins, Achmad. 2012. Manajemen kinerja pemerintah daerah. Laksbang presindo, Yogyakarta.
- Creswell W. John. 2010. Research Design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan Mixed. Pustaka pelajar. Yogyakarta.
- Miles B. Matthew dan Huberman, Michael A. 2014. Analisis data Kualitatif. UI Press. Jakarta.

- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran kinerja sektor publik. BPFE. Yogyakarta.
- Hardyansyah, 2011. kualitas pelayanan Publik, konsep, dimensi, indikator dan implementasinya, Gava Media, Yogyakarta.
- Handoko T. Hani. 2011 .Manajemen edisi 2, BPFE Yogyakarta.
- Mahmudi. 2010. Manajemen kinerja sektor publik. Sekolah Tinggi manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Suripto, Soleh Chabib. 2011. Menilai kinerja pemerintah Daerah. Fokus Media. Bandung.
- Sugiyono. 2001. Metode penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung.