ANALISIS KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA SARITANI KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN BOALEMO

JURNAL

RAHAYU ISMAIL UWANGE
NIM. D02416266

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2020

ANALISIS KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA SARITANI KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN BOALEMO

Rahayu Ismail Uwange[1]. Srihandayani Suprapto[2]. Umar Sako Baderan[3].
Sarjana Administrasi Publik Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Gorontalo. Gorontalo 96181 Indonesia
Emile: Rahayuismailuwange20@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the performance of the apparatus service to the community in the Saritani Village, Wonosari District. This research is a descriptive study with a qualitative approach. In accordance with Teori Dwiyanto (2006) namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. Based on the results of research and discussion that have been presented previously which shows that the performance of the apparatus in the village of Saritani has not been optimized. It is seen from several aspects of responsiveness and responsibility that have been well implemented. Nonetheless, some efforts are still needed for the apparatus to optimize performance in order to meet the needs of the community.

Keywords: Analysis, Performance, Service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa kinerja aparatur dalam pelayanan kepada masyarkaat di Desa Saritani Kecamatan Wonosari.Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sesuai dengan teori Dwiyanto (2006) yakni produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya yang menunjukan bahwa kinerja aparatur di Desa Saritani belum optimalisasi pelaksanaannya. Dilihat dari beberapa aspek responsivitas dan responsibilitas sudah terlaksana dengan baik.Namun pada indikatorproduktivitas,kualitas pelayanan dan akuntabilitas belum terlaksana dengan baik, masih memerlukan upaya dari aparat untuk mengoptimalkan kinerja demi memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kata kunci :Analisi, Kinerja, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Kinerja pelayan publik sudah menjadi salah satu kebutuhan yang amat sangat penting dalam pemerintahan dan menjadi perhatian di Era Otonomi. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menerangkan 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 hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk dapat mengemban amanat Undang-undang penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, maka pemerintah membutuhkan dukungan dari aparatur pemerintah yang tangguh, professional, dan mampu berbuat lokal serta bersaing secara global. Dengan demikian pemerintah daerah sebagai pelaksana amanat untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat desa harus memiliki kemampuan mengelola sumber daya manusia yang tersedia di daerahnya masing-masing.

Di zaman sekarang masyarakat semakin kritis dalam hal kinerja pelayanan aparatur karena dengan banyaknya permintaan masyarakat itu sendiri selalu menilai dan mendorong kinerja pelayanan supaya lebih baik dan dan lebih cepat agar kebutuhan mereka bisa terpenuhi. Dalam kondisi ini aparat desa harus lebih cepat menata kinerja agar pelayanan bisa optimal dan permintaan masyarakat bisa terpenuhi akan tetapi masih banyak kendala aparatur dalam menata kinerja bisa dari dalam maupun dari luar misalnya sarana dan prasarana yang tidak memadai akses yang tidak memungkinkan untuk mempercepat pelayanan.

Dwiyanto (2006:50-51) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan yang dimaksud dengan produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional, adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih

baik dari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.

2. Kualitas Layanan yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik mucul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasih mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasih mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media masa atau diskusi publik. Kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.

3. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-progaram pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyakrakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitat rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implicit, Lenvine dalam Dwiyanto (2006:51). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan

selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitasi publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyakarat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Desa Saritani adalah salah satu desa yang berada di Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo. Desa ini merupakan desa yang paling luas dengan jumlah dusun yang terbanyak di Provinsi Gorontalo berjumlah 25 dusun, dengan jumlah dusun yang begitu banyak pasti kinerja Aparatur harus lebih bagus dan lebih cepat, akan tetapi kinerja aparatur di desa ini belum begitu memuaskan masyarakat karena ada beberapa kendala yaitu sumber daya manusia yang dipekerjakan di desa ini sangat banyak akan tetapi masih banyak yang lulusan SMA/Sederajat sehingga pemahaman terhadap sistem pelayanan itu sendiri masih kurang dan perlu adanya edukasi, dalam hal administrasi aparat di desa ini sudah cepat hanya saja ketika mereka ingin mempercepat dalam pengiriman data masyarakat itu belum memadai walaupun adanya jaringan wi-fi di desa itu tetap saja memakai manual dan di antar ke kecamatan dan akses ke kecamatan itu begitu rumit untuk mempercepat kinerja karena keadaan infrakstruktur berupa jalan belum memadai apalagi keadaan desa itu perbukitan memakan waktu lama untuk sampai ke kecamatan di tambah lagi hampir tidak adanya sarana komunikasi televon yang bisa digunakan. Pastinya aparat sangat kesulitan dalam mempercepat kinerja mereka apalagi masyarakat yang tidak ingin mengerti dengan keadaan yang dialami oleh aparat, maka dari itu termasuk desa tertinggal, dan perslu adanya perhatian khusus dari pemerintah pusat, itulah masalah-masalah yang peneliti dapatkan ketika observasi awal di lapangan berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Saritani Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana

permasalahan berhubungan dengan manusia yang secara fundamental bergantung pada pengamatan. Menurut Moleong (2011:6) bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar dari pada angka-angka. Penelitian tertulis berisi kutipan-kutipan dari data untuk mengilustrasikan dan menyediakan bukti presentase. Data tersebut mencangkup transkip wawancara, catatan lapangan, fotografi, video tape, dokumen pribadi, memo, dan rekaman-rekaman resmi lainnya.

Berkaitan dengan pengumpulan data penelitian, ada tiga proses kegiatan yang akan dilakukan oleh penelitian, sebagai berikut:

a) Observasi

Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Observasi pengamatan dilakukan terhadap obyek dan subyek penelitian. Pengamatan dilakukan dengan sistematik fenomena-fenomena yang diteliti. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang di teliti.

b) Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.

Wawancara harus mempunyai tujuan tertentu agar tidak menjadi suatu percakapan yang tidak sistematis atau melakukan pengamatan yang tidak mempunyai ujung pangkal. Oleh karena itu, peneliti yang melakukan wawancara mempunyai tiga kewajiban yaitu:

1. Memberitahukan informan tentang hakikat penelitian dan pentingnya kerjasama mereka dengan peneliti;
2. Menghargai informan atas kerja samanya; dan

3. Memperoleh informasih dan data yang diinginkan.

Wawancara difokuskan pada Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Saritani Kecamatan Wonosari.

c) Dokumentasi

Di samping observasi partisipan dan wawancara, para peneliti kualitatif dapat juga menggunakan berbagai dokumen dalam menjawab pertanyaan terarah. Apabila tersedia, dokumen-dokumen ini dapat menambah pemahaman atau informasi untuk peneliti karena perhatian peneliti kualitatif telah dan selalu difokuskan pada orang baik yang melek huruf maupun yang buta huruf, tidak semua proyek penelitian memiliki dokumen-dokumen lokasi yang tersedia, ini sangat tergantung pada fokus penelitian. Pikirkan secara cermat tentang persiapan anda dan bagaimana mereka berfungsi dan mengajukan pertanyaan tentang informan-informan anda yang dapat mmbantu untuk memutuskan jenis dokumen yang mungkin tersedia.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah dilapangan. Analisis data sebelum memasuki lapangan yaitu analisi data studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Kemudian analisis yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Produktivitas

Dalam pelayanan produktivitas sangat di perlukan tidak hanya mengukur efisiensi tetapi juga mengukur efektivitas dan selalu berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan di Desa Saritani. Berikut hasil wawancara dengan bebrapa informan yang telah dihimpun oleh peneliti.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pelayanan yang menyatakan bahwa:

> *"Kalau untuk hasil kerja kami sebagai aparat berusaha dalam memaksimalkan melakukan pelayanan, kalau untuk terpenuhinya kebutuhan menjadi tolak ukur masyarakat, dari masyarakat apakah sudah terpenuhi apa belumkalau dari kami sebagai aparat secara kami harus penuhi karena itu kewajiban memberikan pelayanan prima kepada masyarakat"(Wawancara dengan HA tanggal 11/02/2020 pukul 09.00).*

Hasil wawancara dengan masyarakat yang berada di Desa:

"Belum efektif, karena biasanya ada yang mengurus KTP itu kalau biasanya kalau di desa itu yang seharusnya yang mengurus KTP apa semua itu kan harus pelayanan orang desa kok kenapa lagi lari ke masyarakat biasa, kalau biasanya dulu saya menjabat sebagai sekretaris desa harus pemerintah desa itu yang harus tangani, kalau ada yang bapak dan ibu untuk mengurus KTP oh saya nggak ada waktu nah itu nggak efektiv berarti belum loyal. Kalau memang dia efektiv berarti dia merasa aparat berarti pelayan masyarakat"(Wawancara dengan ST tanggal 13/02/2020 pukul 17.40).

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan cenderung menjadi sangat penting dalam mejelaskan kinerja organisasi pelayanan publik.Banyak masyarakat yang selalu menilai aparat dari kualitas pelayanan dan indikator ini sangat penting dan harus dimiliki oleh aparat di Desa Saritani untuk bisa menyeimbangi begitu banyak kebutuhan masyarakat.Berikut adalah hasil kutipan wawancara dengan beberapa informanyang telah di himpun oleh peneliti.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Desa menyangkut kualitas daripada kinerja Aparatur Desa menyatakan bahwa:

"kami didesa tentunya ada operator, jadi operator ini tidak harus misalnya dalam pelayanan harus menyiapkan medianya atau apa yang di butuhkan oleh masyarakat, kami membuat file tersendiri secara manual untuk misalnya contoh SKTM jadi operator sudah menyiapkan lebih dulu format yang dibutuhkan, jadi ketika ada yang datang tengah malam mau di luar jam kerja atau hari libur jadi aparat desa bisa memberikan pelayanan itu dalam bentuk kosioner"(Wawancara dengan AU tanggal 12/02/2020 pukul09.05).

Adapun yang dikatakan oleh beberapa masyarakat yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

"Pelayanan di Desa sudah bagus dari segi kesehatan dan administrasi hanya saja masih ada beberapa yang lambat seperti minta tanda tangan apabila Kepala Desa berkuncung ke Dusun-Dusun yang jaraknya berjauhan pasti harus menunggu"(Wawancara dengan ST tanggal 13/02/2020 pukul 17.47).

3. Responsivitas

Indikator ini menjelaskan tentang kegiatan birokrasi sesuai

dengan prinsip administrasi seperti cepat tangkap dengan apa tujuan masyarakat, cakap dalam memberikan pelayanan dan tidak lama dalam melakukan pelayanan dan indikator ini sangat penting sekali untuk diterapkan oleh aparat di desa Saritani agar masyarakat bisa mengurus apapun itu tidak mengganggu aktifitas kerja mereka. Berikut hasil wawancara dengan beberapa informanyang telah dihimpun oleh peneliti.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Desa mengatakan bahwa:

> *"Tentunya pada saat pengekrutan itu kami memberlakukan sistem seleksi makannya mereka di uji dengan wawancara tentang tata cara melayani masyarakat, banyak juga yang ikut dalam seleksi banyak juga yang tidak lolos karena belumtau cara menghadapi masyarakat"(Wawancara dengan AU tanggal 12/02/2020 pukul09.10).*

4. Responsibilitas

Hal ini cukup penting dalam pelaksanaan birokrasi untuk selalu melibatkan masyarakat dalam mengambil kebijakan-kebijakan dalam memajukan desa ataupun merumuskan program-program desa, indikator ini sangat penting untuk aparat yang ada di desa Saritani agar lebih dekat dengan masyarakat dan lebih mengetahui kebutuhan masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan beberapa informanyang telah dihimpun oleh peneliti.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Desa menyatkan bahwa:

> *"Tentunya kami pada saat pengambilan kebijakan di desa banyak melibatkan tokoh masyarakat tokoh agama tokoh pemuda bahkan kami sudah membentuk karang taruna di desa ini untuk mengakomodir kepentingan-kepentingan masyarakat"(Wawancara dengan AU tanggal 12/02/2020 pukul09.09).*

5. Akuntabilitas

Kegiatan birokrasi harus tunduk dan konsisten dengan kehendak publik dan berjalan dengan benar tanpa bertentangan dengan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat, hal ini sangat penting untuk dikembangkan di desa Saritani dengan selalu mengedepankan konsisten terhadap apa yang dikerjakan.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Desa mengatakan bahwa:

> *"Memang untuk kinerja pemerintah desa pada umumnya sekarang harus kami publikasi melalui baliho, papan informasih karena disetiap pelaksanaan program kami diwajibkan memasang*

baliho ataupun papan informasih di pelaksanaan kegiatan"(Wawancara dengan AU tanggal 12/02/2020 pukul09.11).

Hasil wawancara peneliti dengan oleh masyarakat :

"Kalau disini kayaknya sudah mulai memprioritaskan tapi belum sepenuhnya, masih ada aparat yang membeda-bedakan"(Wawancara dengan ST tanggal 13/02/2020 pukul 17.50).

PEMBAHASAN

1. Produktivitas

Produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Produktivitas adalah ukuran efesiensi produktif. Suatu perbandingan tenaga kerja, sedangkan keluaran dikukur dalam ke-satuan fisik, bentuk dan nilai.

Berdasarkan Observasi awal peneliti melihat efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh Aparat di Desa Saritani berjalan dengan semana mestinya hanya saja masih terkendala dengan keterbatasan sarana dan prasarana adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti selama satu bulan dengan beberapa informan maka dapat peneliti simpulkan bahwa pemerintah selalu mengoptimalkan pelayanan dengan beberapa cara salah satunya dengan mengefektivitaskan piket agar bisa melayani masyarkat dengan cepat akan tetapi masih ada beberapa kendala seperti komunikasi yang belum lancar dengan masyarkat, setiap ada agenda apapun kepala dusun harus memberitahukan informasih dengan datang ke rumah-rumah warga dan itu memakan waktu yang lama karena jarak dan jalan yang belum memadai dan perlu adanya perhatian khusus dari pemerintah pusat agar aparat tidak kewalahan untuk melayani masyarakat apalagi masyarakat yang harus kesana-kemari untuk mengurus apapun dengan keadaan jalan seperti ini pasti mereka kesusahan.

2. Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan observasi awal bahwa kualitas pelayanan terlihat dengan setiap masyarakat yang datang ke kantor desa langsung dilayani dan langsung ditanyakan apa yang hendak diurus dan pelayanannya tidak lama begitupun dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti selama satu bulan dari beberapa informan saya dapat menyimpulkan bahwasannya masih perlu adanya edukasi terhadap masyarakat untuk mengurus KTP, KK dan administrasi

lainnya agar mereka tidak datang dengan datang kosong saja karena tingkat pemahaman masyarakat di desa ini masih kurang, kemudian juga ketepatan waktu yang dilakukan aparat sudah melebihi batasan sehingga selalu diberikan apresiasi dari kepala desa entah dalam bentuk sertifikat maupun bonus jalan-jalan ke tempat wisata dan juga memberikan hukuman kepada aparat yang tidak mematuhi aturan seperti di roling akan tetapi tetap masih ada kendala-kendala yang ditemukan dengan kurangnya komputer, komunikasi kurang, walaupun aparat mengupayakan untuk memakai fasilitas pribadi seperti laptop dan kendaraan sepeda motor maupun mobil dan masyarkat juga tau bahwa aparat desa sudah kewalahan dan perlu adanya pemekaran desa, jadi ini menjadi perhatian untuk pemerintah pusat.

3. Responsivitas

Responsivitas yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-progaram pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyakrakat.

Berdasarkan hasil observasi awal terlihat bahwa para aparat selalu cakap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di kantor desa dan selalu mengantar surat langsung ke rumah-rumah kepala dusun dan kepala dusun selalu memberitahukan kepada masyarakat dengan adanya pertemuan apapun di kantor desa begi, hasil dari penelitian juga menunujkkan bahwasannya para aparat sudah cakap mengenali kebutuhan masyarakat dan langsung melayani masyarakat tanpa perantara akan tetapi dalam melakukan pelayanan tetap di upayakan agar tidak berbelit-belit hanya saja sebagian masyarakat mengeluhkan bahwa jarak kantor desa jauh ditambah dengan infrakstruktur yang kurang baik itu yang membuat lama apalagi aparat-aparat mengantar surat atau memberitahukan informasi yang pemting pasti lama. Peneliti dapat menghubungkan penelitiannya dengan identifikasi masalah yaitu akses yang terlalu jauh sehingga masyarakat malas untuk mengurus apapun di kantor desa.

4. Responsibilitas

Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implicit, Lenvine dalan Dwiyanto (2006:51). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

Berdasarkan hasil observasi awal mengenai dengan terlibatnya

masyarkat dalam program-program selalu mengundang masyarakat hanya saja waktu rapat atau musyawarah dengan waktu kerja masyarakat tidak sesuai karena mayoritas masyarakat di desa Saritani adalah petani dan waktu kerja mereka sampai menjelang magrib walaupun desa mengupayakan waktu rapat pukul 16.00 hanya beberapa masyarakat yang bisa hadir tidak semua, begitupun dengan hasil penelitian yang dijumpai peneliti selama satu bulan menyimpulkan bahwasannya mengenai keterlibatan untuk pembuatan program-program di desa mungkin hanya beberapa tokoh-tokoh masyarakat yang ikut karena di desa ini hampir semua adalah petani jadi waktu mereka hanya dari sore sampai malam apalagi dengan jarak kantor desa yang sangat jauh dengan keadaan jalan yang membuat mereka lama untuk sampai jadi mereka tidak mengikuti rapat itu sekalinya sudah diberitahukan oleh kepala-kepala dusun dan juga peraturan yang berkaitan dengan norma-norma dan adat di masyarakat belum di buat hanya saja saling menghargai antara suku dan agama akan tetapi kalau adat yang bertentangan dengan agama pasti akan diberikan edukasi bahwa adat seperti itu tidak baik dan untuk budaya yang bisa mengharumkan nama desa di dukung sepenuhnya.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan kdan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik.

Berdasarkan hasil observasi awal bahwa di setiap pembangunan yang dilakukan oleh desa selalu di patok papan informasi mengenai biaya yang dikeluarkan, dan papan informasi tentang penggunaan dana desa selama satu tahun dan juga masih ada beberapa aparat yang masih membeda-bedakan, begitupun dengan hasil penelitian yangn dilakukan oleh peneliti selama satu bulan menyimpulkan bahwasannya aparat selalu mengoptimalkan transparansi kepada masyarakat dengan memasang baliho untuk informasi keuangan dan selalu memasang papan informasi disetiap pembangunan akan tetapi masih saja masyarakat belum bisa mempercayai dan juga pemerintah desa selalu mengupayakan untuk melayani masyarakat sepenuh hati tanpa mebeda-bedakan hanya saja sifat manusia yang tidak bisa dijauhkan dari keluarga jadi masih ada beberapa aparat yang masih belum bisa memprioritaskan kepentingan masyarkat.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab sebelumnya maka dapat disimpulkan penelitian ini sebagai berikut:

Produktivitas dari aparat di desa Saritani selalu mengoptimalkan pelayanan dengan berbagai caraagar masyarakat dapat dilayani dengan baik dan selalu meningkatkan efektivitas kinerja dengan membagi piket dari kepala-kepala dusun akan tetapi belum bisa memenuhi segala keperluan masyarakat karena degnan keadaan desa yang sangat terisolasi dari perkotaan dan masih sangat minim saran dan prasarana di desa

Kualitas Pelayanan, bahwasannya masih perlu adanya edukasi terhadap masyarakat untuk mengurus KTP, KK dan administrasi lainnya agar mereka tidak datang dengan datang kosong saja karena tingkat pemahaman masyarakat di desa ini masih kurang, kemudian juga ketepatan waktu yang dilakukan aparat sudah melebihi batasan sehingga selalu diberikan apresiasi dari kepala desa entah dalam bentuk sertifikat maupun bonus jalan-jalan ke tempat wisata dan juga memberikan hukuman kepada aparat yang tidak mematuhi aturan seperti di roling akan tetapi tetap masih ada kendala-kendala yang ditemukan dengan kurangnya komputer, komunikasi kurang, walaupun aparat mengupayakan untuk memakai fasilitas pribadi seperti laptop dan kendaraan sepeda motor maupun mobil dan masyarkat juga tau bahwa aparat desa sudah kewalahan dan perlu adanya pemekaran desa, jadi ini menjadi perhatian untuk pemerintah pusat.

Responsivitas, bahwasannya para aparat sudah cakap mengenali kebutuhan masyarakat dan langsung melayani masyarakat tanpa perantara akan tetapi dalam melakukan pelayanan tetap di upayakan agar tidak berbelit-belit.

Responsibitas, mengenai keterlibatan untuk pembuatan program-progran di desa mungkin hanya beberapa tokoh-tokoh masyarakat yang ikut karena di desa ini hampir semua adalah petani jadi waktu mereka hanya dari sore sampai malam apalagi dengan jarak kantor desa yang sangat jauh dengan keadaan jalan yang membuat mereka lama untuk sampai jadi mereka tidak mengikuti rapat itu sekalinya sudah diberitahukan oleh kepala-kepala dusun dan juga peraturan yang berkaitan dengan norma-norma dan adat di masyarakat belum di buat hanya saja saling menghargai antara suku dan agama akan tetapi kalau adat yang bertentangan dengan agama pasti akan diberikan edukasi bahwa adat seperti itu tidak baik dan untuk budaya yang bisa mengharumkan nama desa di dukung sepenuhnya.

Akuntabilitas, bahwasannya aparat selalu mengoptimalakn transparansi kepada masyarakat dengan memasang baliho untuk informasih keuangan dan selalu memasang papan informasih disetiap pembangunan akan tetapi masih saja masyarakat belum bisa mempercayai dan juga pemerintah desa selalu mengupayakan untuk melayani masyarakat sepenuh hati tanpa mebeda-bedakan hanya saja sifat manusia yang tidak bisa dijauhkan dari keluarga jadi masih ada beberapa aparat yang masih belum bisa memprioritaskan kepentingan masyarkat.

Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Desa Saritani lebih memperhatikan desanya agar lebih mudah masyarakat untuk mengurus apapun baik dari pelayanan di desa maupun dari infrakstruktur dan sarana komunikasi.
2. Bagi Aparat perlu ada latihan untuk meningkatkan kemampuan guna mendukung efektivitas kinerja dan juga meningkatkan kualitas pendidikan untuk para aparat.
3. Disarankan kepada pemerintah Desa seharusnya disediakan fasilitas maupun prasarana yang mendukung waktu kerja seperti komputer dan kenderaan kantor untuk memudahkan kinerja dari aparatur itu sendiri.
4. Aparat desa lebih dekat lagi dengan masyarakat agar mereka merasakan adanya perhatian dari pemerintah.
5. Aparat senantiasa memberikan edukasi dan pemahaman untuk masyarakat agar mereka bisa paham untuk mengurus apapun di desa.

DAFTAR KEPUTUSAN

Emzir, 2012.Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data. Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada.

Dwiyanto, 2006: 50-51. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, konsep dan aplikasi proses kebijakan publik berbasis analisi bukti untuk pelayanan publik. Bandung: Alfabeta.

Muhammad, F., 2009. Reinventing Government (Pengalaman Dari Daerah),Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Moleong, L.J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ulber, Silalahi, 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Lodico, Spailding, dan Voegtle 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif Analisi Data, Jakarta.

Komorotomo, wahyudi. 2008. Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa Pada Masa

Transisi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Arif Sjofyan, Mirrian, dkk. 2014. Manajemen Pemerintahan. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Sellang, Kamarudin, dkk. 2018. Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya. Qiara Media.

Hartono, 2011. Bung Karno, Membangun Kualitas Layanan Publik. Jawa Timur: UPTPerpustakaan Proklamator Bung KarnoPerpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Batjo, Nurdin, dkk. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Sulawesi Selatan: Aksara Timur.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta: Sinar Grafika.