

## **KINERJA PERANGKAT DESA DI DESA BANING KOTA KECAMATAN SINTANG KABUPATEN SINTANG**

Oleh:  
**TAMI FEBRIANTI**  
NIM. E21111017

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017  
Email: [tami.febrianti@yahoo.co.id](mailto:tami.febrianti@yahoo.co.id)

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini ialah ingin mendeskripsikan Kinerja Perangkat Desa Baning Kota Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan umum terhadap masyarakat desa setempat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah minimnya sumber daya yang dimiliki oleh Kantor Desa Baning Kota, kurang optimalnya pelayanan administrasi dan kurang disiplinnya Perangkat Desa Baning Kota. Konsep teori yang digunakan peneliti untuk menganalisis adalah berdasarkan teori Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007:178) yakni indikator produktivitas, kualitas layanan dan responsivitas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diukur dari indikator produktivitas yang menunjukkan Kinerja Perangkat Desa yang kurang efisien, efektif dan kualitas kerja yang kurang baik. Kemudian pada indikator kualitas layanan di Desa Baning Kota yang banyak dipandang negatif oleh masyarakat, berbelit-belit, lama dan kurang ramahnya sikap Perangkat Desa dalam proses pelayanan menunjukkan kualitas layanan di Kantor Desa Baning Kota buruk. Sementara itu pada indikator responsivitas yang terungkap bahwa kurangnya sosialisasi mengenai tahap-tahapan pelayanan, membuat masyarakat merasa Perangkat Desa kurang responsiv. Saran dari hasil penelitian ini yaitu untuk mengadopsi tata cara pelayanan sesuai dengan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan keputusan menteri PAN dan mengadakan mobil pelayanan keliling untuk setiap dusun di Desa Baning Kota. Dan diharapkan kepada Desa Baning Kota untuk lebih meningkatkan sumber daya manusia, kemampuan dan keterampilan yang dimiliki, serta meningkatkan sarana dan prasarana sehingga diharapkan kemampuan Perangkat Desa dapat meningkatkan kinerja Perangkat Desa pada pelayanan administrasi di Kantor Desa Baning Kota serta mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara baik dan benar.

Kata Kunci : Kinerja Perangkat Desa, Pelayanan Administrasi, Produktivitas, Kuallitas Layanan, Responsivitas.

### **VILLAGE APPARATUS PERFORMANCE IN THE BANING KOTA VILLAGE DISTRICTS SINTANG**

#### **Abstract**

This research aims to describe Village Apparatus Performance In The Baning Kota Village Districts Sintang in providing public services to local villagers. The problem in this research is the lack of resources owned by the village office, less optimal administrative services and lack of discipline of the village apparatus baning kota. The concept of theory used by researchers to analyze is based on Dwiyanto theory (in Pasolong, 2007:178) namely productivity indicators, quality of services, and responsiveness. Research method used is descriptive research method with qualitative approach. The results of this study indicate that measured from produktivity indicators that show the performance of village devices that are less efficient, effective, and poor quality of work. Then on the indicator of service quality in the village that many viewed as negative by the community, convulted, old and less friendly attitude of baning kota village officials in the service process showed the quality of service in the baning kota village is bad. While on the responsiveness indicator revealed that the lack of socialization about the stages of service, make people feel the village's lack of responsiveness. Suggestions from the results of this study is to adopt the service procedure in accordance with the index of community satisfaction based on the decision of the minister for the utilization of state apparatus and providing mobile service car for every hamlet in baning kota village. And it is

expected that the baning kota village to futher improve the human resources, abolities and skills possessed, and improve facilities and infrastructure so it is expected that the ability of village apparatus can improve the performance of village at the baning kota village office and able to perform duties and functions properly and correcly.

*Keywords : performance of village apparatus, administration services, produktivity, service quality, responsiveness.*

## A. PENDAHULUAN

Kedudukan pemerintah daerah bertingkat-tingkat, sehingga suatu pemerintah daerah dapat meliputi beberapa pemerintahan daerah bawahan. Antara pemerintah daerah yang satu dengan yang lainnya terdapat pembagian wilayah yang menentukan pula batas wewenang masing-masing. Pemerintah daerah administratif dibentuk karena pemerintah pusat tidak mungkin dapat menyelenggarakan urusan pemerintahan negara seluruhnya dari pusat sendiri. Untuk itu, maka perlu dibentuk pemerintahan di daerah yang akan menyelenggarakan segala urusan pusat di daerah.

Pemerintah daerah ini merupakan wakil dari pemerintah pusat dan tugasnya menyelenggarakan pemerintahan di daerah atas perintah-perintah atau petunjuk-petunjuk pemerintah pusat. Oleh karena itu tugasnya hanya sebagai penyelenggara administratif saja, sehingga pemerintah

daerahnya disebut Pemerintah Daerah Administratif.

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan subsistem dari system penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Oleh karena itu uraian tugas dan fungsi perangkat desa telah di atur berdasarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Sama halnya dengan uraian tugas dan fungsi perangkat desa yang ada di Desa Baning Kota Kabupaten Sintang yang tertuang pada Perda Kabupaten Sintang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa. Kemudian Perda tersebut diturunkan lagi ke Peraturan Desa Baning Kota Nomor 3 Tahun 2012 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa Baning Kota.

Pada hakikatnya semua organisasi pemerintah dituntut untuk bekerja seefektif mungkin dan selalu berusaha meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu, pelayanan Kantor Desa Baning Kota Kecamatan

Sintang Kabupaten Sintang yang bergerak dibidang administrasi pelayanan umum menunjukkan cenderung kurang efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat.

Perangkat Desa Baning Kota Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang kesiapan Teknologinya sangat terbatas untuk kegiatan administrasi terlihat dari terdapat beberapa komputer yang rusak dan kurang baik, sehingga pekerjaan yang sudah menanti menjadi terbengkalai yang mengakibatkan proses adminitrasi di Desa Baning Kota membutuhkan waktu yang cukup lama dan antrian yang panjang. Tidak jarang ada beberapa masyarakat yang marah karena ingin segera membutuhkan berkas-berkas yang diurus di Desa Baning Kota cepat diselesaikan. Adapun komputer yang tersedia jumlahnya tidak tercukupi, hal tersebut mengakibatkan pekerjaan menjadi rangkap yang dilakukan Perangkat Desa tersebut dengan bergantian untuk menggunakan komputer yang tersedia.

kurangnya tenaga ahli yang mampu mengoperasikan komputer menjadi faktor penghambat kinerja Perangkat Desa Baning Kota cenderung kurang efektif. Kemudian Kantor Desa Baning Kota memiliki sarana dan prasarana yang lengkap namun kondisinya dalam keadaan kurang

baik dan rusak terdiri dari 2 mesin tik yang rusak, 2 filling cabinet juga rusak, dan alat yang paling penting ialah 2 komputer dalam kondisi kurang baik dan rusak, serta 2 printer kurang baik.

Berdasarkan pemaparan beberapa permasalahan mengenai kinerja perangkat desa di Desa Baning Kota Kecamatan sintang Kabupaten Sintang, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada Penyebab Kinerja Perangkat Desa Baning Kota Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang. Adapun tujuan dari penelitian ini ingin mendeskripsikan Kinerja Perangkat Desa Baning Kota Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan umum terhadap masyarakat desa setempat.

Manfaat teoritis dalam penelitian ini hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi mahasiswa untuk malakukan penelitian selanjutnya, bagi Fakultas penelitian ini dapat menambah khasanah kepustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, dan bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat menjadi dasar dan menambah pegangan peneliti. Manfaat praktis ialah Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan motivasi kepada pemerintah Desa Baning Kota untuk dijadikan bahan pertimbangan oleh

pimpinan agar lebih meningkatkan kinerja perangkat desa.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Kinerja

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari performance yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi” (dalam Sinambela, 2011:191). Secara *Etimologis*, kinerja adalah sebuah kata yang dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Sehingga pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dengan demikian kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai. Sedangkan Siagian (2005:2) mendefinisikan kinerja sebagai *performance*, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya

mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Sedangkan Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:9) sendiri adalah : “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”. Oleh karena itu dapat di simpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

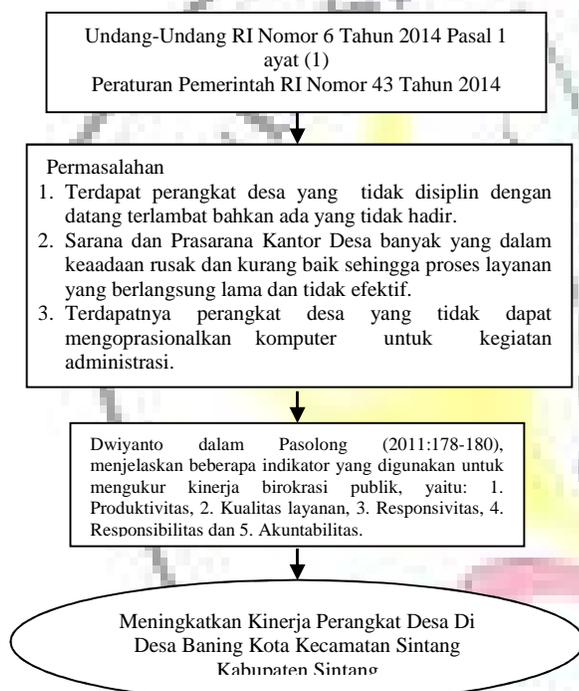
### Penilaian Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dari kebijakan yang sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah tersebut. Maka dari itu pengukuran kinerja adalah mencakup penetapan indikator kinerja.

Keban (dalam Pasolong 2007:184), mengatakan bahwa pengukuran kinerja harus dilihat dari sebagai upaya yang sangat

berharga bagi profesionalisasi di instansi pelayanan publik. Kemudian Dwiyanto dalam Pasolong (2011:178-180), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu: 1. Produktifitas, 2. Kualitas layanan, 3. Responsivitas, 4. Responsibilitas dan 5. Akuntabilitas.

### Kerangka Pikir Penelitian



### C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini digunakan untuk menggambarkan fenomena yang

terjadi dengan hasil data dilapangan yang kemudian dipaparkan dalam bentuk tulisan maupun tabel dan disajikan. Waktu yang digunakan untuk penyusunan laporan dan konsultasi dilakukan dari bulan januari 2016 sampai dengan bulan april 2017 Subjek dari penelitian ini adalah kepala Desa Baning Kota, sekretaris, Kaur Umum, Kaur Pembangunan, Kaur Pemerintahan, dan masyarakat Desa Baning Kota.

Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam teknik analisis data, penulis menggunakan olahan data secara kualitatif. Teknik analisis yang peneliti gunakan adalah teknik analisis Miles dan Huberman (Sugiyono, 2011:246), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Untuk menganalisis data-data dan informasi yang ada, peneliti menggunakan tiga tahap analisis data, diantaranya: tahap reduksi data, tahap penyajian data dan tahap verifikasi. Adapun untuk menguji validitas data, penulis menggunakan triangulasi sumber dan teknik yakni peneliti mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber atau informan yang diteliti dengan berbagai

teknik diantaranya wawancara, observasi dan dokumentasi.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam menganalisa Kinerja Perangkat Desa Baning Kota Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang penulis menggunakan teori dari Dwiyanto dalam Pasolong (2011:178-180), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu: 1. Produktifitas, 2. Kualitas layanan, dan 3. Responsivitas.

##### **Produktivitas**

Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur suatu 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. Produktivitas kerja dapat diukur dari

beberapa faktor, yaitu: Efisiensi, Efektivitas, dan Kualitas Kerja.

Dwiyanto mengemukakan bahwa produktivitas terbagi menjadi tiga faktor pendukung guna menilai tingkat produktivitas pegawai tersebut salah satunya efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (input) yang direncanakan dengan penggunaan masukan yang sebenarnya terlaksana. Sama halnya dengan apa yang terjadi pada Kantor Desa Baning yang dimana bahwa pegawai ditetapkan untuk masuk kerja pada jam 07.00–15.00 WIB. Namun pada kenyataannya terdapat beberapa pegawai yang terlambat masuk dan bahkan tak jarang ada yang tidak masuk kerja sama sekali. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat Desa Baning Kota yakni Bapak Z, yang ingin mengurus surat keterangan pindah, antara lain : *“oya mbak, kemarin saya mau ngurus surat keterangan pindah saya datang kekantor desa sekitar jam 7 lewat tapi di kantor Desa masih sepi jadi terpaksa saya harus menunggu lama. Susah juga bah mbak karena kan saya kemarin juga banyak pekerjaan yang lain.”*(wawancara pada 5 mei 2016).

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengungkapkan bahwa banyak pegawai

yang ditetapkan masuk pada jam 7 namun sebagian besar dari mereka belum datang atau hadir di Kantor Desa Baning, hal tersebut mengakibatkan banyak keluhan dari beberapa masyarakat yang ingin mengurus urusan administrasi. Kemudian sama halnya dengan persoalan proses pengurusan perpanjangan KTP yang dimana Kantor Desa Baning menetapkan bahwa prosesnya hanya berjangka waktu selama 3hari tetapi pada kenyataannya terkadang ada yang sampai 1 minggu pengerjaannya.

Hal ini tentu semakin menunjukkan bahwa di dalam faktor efisiensi di Kantor Desa Baning sangatlah kurang. Hal ini yang juga diungkapkan oleh salah satu masyarakat Desa Baning yakni Bapak S yang mengatakan bahwa: *“Begini mbak, kemarin pengalaman saya waktu ingin mengurus perpanjangan KTP itu seminggu lebih baru jadi padahal setahu saya untuk mengurus perpanjangan KTP nih cuman 3 hari selesai, tapi kok di Kantor Desa kite nih sampai seminggu, itulah mangkanya saya heran kemaren kok bisa gitu lamaknya.”* (wawancara pada 5 mei 2016).

Oleh karena itu penulis juga melakukan wawancara langsung dengan salah satu Perangkat Desa mengenai kondisi yang terjadi sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh beberapa masyarakat di

atas, yakni Bapak I selaku sekretaris Kantor Desa Baning Kota yang mengatakan bahwa: *“Untuk masalah masuk jam kantor itu memang salah satu kelemahan kami sebagai pelayan masyarakat di kantor desa nih pegawai-pegawai nya biasa kalau pagi ada yang ngantar anaknya sekolahlah, ada yang nyambil kerjaan yang lain maka dari itu kalau masyarakat datangnya terlalu awal emang kami belum hadir dikantor. Dan untuk masalah pengurusan KTP atau urusan administrasi lainnya ini memang biasanya terkendala dari alat-alat kami disini lagi pula yang mengurus urusan administrasi ke kantor desa hamper setiap hari ada kadang kami juga kualahan.”* (wawancara pada 5 mei 2016)

Permasalahan dalam pengurusan KTP atau urusan administrasi lainnya terkendala oleh alat-alat yang belum memadai. Artinya permasalahan tersebut sangat erat kaitannya dengan salah satu perangkat desa yakni KAUR umum karena beliau yang berwenang dalam hal bagian perlengkapan desa. Setelah mengetahui mengenai standar dan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh setiap Perangkat Desa Baning Kota maka penting untuk mengetahui kualitas maupun kompetensi yang dimiliki masing-masing perangkat. Terdapat beberapa perangkat yang masih belum dapat menggunakan dan

mengoprasikan peralatan komputer. Hal ini tentunya menjadi suatu persoalan yang akan mempengaruhi kinerja dari perangkat desa tersebut. Selain pencapaian program kinerja dapat dilihat juga bagaimana produktivitasnya di dalam keadaan mengerjakan keseharian di Kantor Desa.

Kemudian masuk pada faktor Efektivitas yang diungkapkan oleh Dwiyanto yang mengatakan bahwa Efektivitas kerja / hasil kerja karyawan yaitu suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang dapat tercapai, pengertian efektivitas itu lebih berorientasi kepada keluaran, sedangkan masalah penggunaan - masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dihubungkan dengan efektivitas, maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat. Artinya jika ingin mengukur seberapa efektif hasil kerja dari para pegawai Desa Baning Kota yaitu dengan melihat seberapa jauh target yang dapat dicapai oleh para pegawai tersebut.

Berdasarkan tampilan data mengenai rencana kerja pembangunan Desa di Desa Baning Kota yang telah ditampilkan di atas, maka dapat dilihat dengan jelas bahwa terdapat 2 sektor inti dalam rencana pembangunan di Desa Baning Kota pada

tahun 2015, dan terdapat 2 sub sektor pada rencana pembangunan di prasarana kantor. Kemudian pada sektor prasarana perhubungan jalan dan gang terdapat 13 sub sektor yang hendak akan dibangun. Dari jumlah sub sektor tersebut terdapat juga beberapa pembangunan yang dimulai baru, rehab berat, peningkatan, peningkatan jadi jalan dan lajutan. Artinya pembangunan tersebut memang ada yang baru dibangun dan ada juga yang sekedar merehap dan meningkatkan serta melanjutkan dari pekerjaan pembangunan sebelumnya.

Namun berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan observasi peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa bangunan seperti Kantor Desa maupun Balai Desa yang seperti kita ketahui sebelumnya Kantor tersebut telah direncanakan akan dibangun namun sampai pada bulan September 2016 belum ada sama sekali perubahan kondisi dari Kantor maupun Balai Desa tersebut, dan juga belum adanya aktivitas-aktivitas yang menunjukkan akan adanya pelaksanaan pembangunan. Sama halnya dengan apa yang terjadi pada kondisi jalan yang ada di setiap gang Desa Baning Kota. Berikut adalah pendapat dan penjelasan dari Kepala Desa Baning Kota yaitu Bapak K yang menyatakan bahwa: *“mengenai proyek tahun 2016 tersebut*

*emang sudah ada yang berjalan dan juga ada yang belum, kalau adek lihat di data udah cukup lengkap bagi proyek yang belum dilaksanakan maupun dilanjutkan itu semua karena terkendala mengenai anggaran untuk lebih jelasnya maka adek perlu wawancara juga dengan KAUR pembangunan karena beliau yang langsung terjun dalam mengurus persoalan pembangunan tersebut.” (wawancara pada 5 september 2016)*

Proyek pembangunan Desa Baning Kota terhambat dikarenakan belum cairnya anggaran. Banyaknya jumlah proyek yang mesti dilaksanakan membuat terdapatnya beberapa pertimbangan yang tentunya harus matang dan benar-benar harus diperhitungkan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja pegawai kantor Desa Baning Kota mengenai efektivitas yang dimana target pekerjaan (Proyek Pembangunan Desa) belum tercapai, artinya kinerja Perangkat Desa lebih tepatnya pada KAUR pembangunan Kantor Desa Baning Kota dapat dinilai belum efektif.

Selanjutnya faktor ketiga dalam penilaian produktivitas ialah kualitas kerja. Kualitas kerja yaitu suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah terpenuhi berbagai persyaratan dan harapan. Konsep

ini dapat hanya berorientasi kepada masukan, keluaran atau keduanya, disamping itu kualitas juga berkaitan dengan produksi yang akan berpengaruh pada kualitas hasil yang dicapai secara keseluruhan.

Persyaratan dan harapan dalam konteks ini lebih dimaksudkan pada visi ataupun misi dari Desa Baning Kota. Adapun Visi dari Desa Baning Kota adalah “Memajukan dan Mensejahterakan Masyarakat Desa Baning Kota yang Mandani, Tertib, Aman dan Nyaman.” Oleh karena itu penulis melakukan wawancara kepada Pegawai Kantor Desa untuk menanyakan apakah harapan tersebut sudah tercapai atau belum. Berikut adalah hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Desa Baning Kota yang menyatakan: *“Kalau menurut saya sih dek, visi Desa Baning Kota yang Madani, Tertib, Aman, dan Nyaman memang sebagian besar sudah terpenuhi namun belum secara keseluruhan terkadang ada saja keluhan warga mengenai permasalahan keamanan dan juga di Desa Baning Kota kebanyakan penduduknya adalah penduduk pendatang dari luar daerah otomatis di daerah sini orangnya bercampur-campur baik suku ras dan agama. Pada dasarnya pembangunan Desa juga dapat tercapai dikarenakan partisipasi dari masyarakat itu sendiri*

*namun oleh karena disini banyak yang pendatang maka sedikit sulit bagi kami untuk merangkul penduduk pendatang untuk saling bekerjasama dalam pembangunan Desa. (wawancara pada 5 September 2016).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengungkapkan bahwa pencapaian harapan dari Sekretaris Desa Baning Kota yang mewakili harapan dari seluruh pegawai Kantor Desa memang sebagian besar telah terpenuhi walaupun belum secara keseluruhan. Persoalan keamanan dan menjadikan Desa Baning Kota sebagai Desa yang Madani belum sepenuhnya tercapai. Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan masyarakat lainnya yakni Bapak W yang menyatakan bahwa : *“Harapan saya sih dek, Kepala Desa kita yang sekarang nih bisa bangun jalan dengan lebih bagus lagi karena kan jalan adalah akses kami untuk kemana-mana jadi kalau jalan bagus otomatis perkembangan ekonomi juga akan meningkat tapi yang susah nya nih disini kan banyak pendatang jadi warga disini jarang ada yang menetap lama, jangka waktu setahun meraka udah ada yang pada pindah dan ganti orang baru lagi. Jadi susah kami nih untuk kompak sesama warga dalam ikut serta membangun Desa.” (wawancara pada 5 September 2016).*

Harapan mengenai tercapainya kondisi Desa yang aman dan menjadi Desa yang madani memang belum tercapai seperti halnya terdapat beberapa kasus pencurian terhadap rumah-rumah warga menunjukkan bahwa Desa Baning Kota belum sepenuhnya aman. Kemudian banyaknya pendatang yang sili berganti menempati Desa Baning Kota menyebabkan sulitnya mereka untuk bersatu menjadi masyarakat yang harmonis di dalam kebersamaan membangun Desa menunjukkan bahwa dalam mencapai Desa yang madani di Desa Baning Kota belumlah tercapai.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas Layanan, yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas layanan. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dapat diperoleh dari

media massa atau diskusi publik. Kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi indikator untuk menilai kinerja organisasi publik.

Pada persoalan yang seringkali terjadi di Desa Baning Kota dan menjadi keluhan sebagian besar masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Kantor Desa Baning yakni masih terdapatnya sistem kekeluargaan atau kekerabatan yang dimana maksud dari hal tersebut segala macam urusan administrasi berkenaan dengan Kantor Desa akan cepat dan mudah urusannya jika masyarakat yang ingin mengurus urusan administrasi tersebut, mempunyai hubungan keluarga atau kerabat dengan salah satu pegawai yang bekerja di Kantor Desa Baning tersebut. Hal ini tentunya akan membuat persepsi atau pandangan negatif dari masyarakat lain yang merasa tidak adil dan terdiskriminasi. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat bernama Bapak W yang mengungkapkan bahwa : *“ya, pengalaman saya saat mengurus surat keterangan Desa untuk keperluan membuat SIM waktu saya datang sendiri urusannya itu lamak dan berbelit-belit eh, sekali bawa teman saya*

*yang kenal sama orang situ sebentar jak urusannya ini yang membuat aneh. Artinya kan kalau kita ada yang kenal mudah urusannya tapi kalau tidak ada yang kenal agak susah. (wawancara pada 5 mei 2016).”*

Persepsi dan pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Desa Baning Kota yakni negatif, antara lain masih terdapatnya sistem kekeluargaan dan kekerabatan pada saat pelayanan dilaksanakan sehingga membuat masyarakat merasa terdiskriminasi dan sikap yang kurang ramah terhadap masyarakat juga membuat masyarakat merasa enggan atau malas untuk berurusan ke Kantor Desa. Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan Kepala Desa yakni Bapak K untuk mengkonfirmasi persoalan tersebut beliau memaparkan : *“Untuk masalah pelayanan kami di Kantor Desa Baning Kota merasa telah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara terpadu dan sesuai dengan tugas-tugas yang semestinya dilaksanakan. Tetapi tidak menutup kemungkinan penilaian masyarakat terhadap layanan yang kami berikan akan berbentuk negatif atau positif. Karena kita juga tidak tahu bagaimana pola pikir masyarakat terhadap pelayanan yang mereka inginkan dan kembali lagi pada sebelumnya kami juga telah memberikan*

*pelayanan secara maksimal dan tidak membeda-bedakan antara masyarakat satu dan lainnya. (wawancara pada 3 mei 2016).”*

Pelayanan yang diberikan oleh para pegawainya terhadap masyarakat telah maksimal sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan namun pernyataan tersebut sangat lah berbeda dengan apa yang telah diungkapkan oleh masyarakat mengenai pelayanan pegawai Kantor Desa Baning tersebut. Hal ini memungkinkan untuk terjadinya ketidaksesuaian antara pandangan kepala desa kepada para pegawainya secara umum dengan perbandingannya pada kenyataan.

Terkait dengan persoalan tersebut maka penting adanya untuk mengetahui pendapat dari sekretaris kantor desa Baning Kota terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa: *“pada dasarnya untuk segi penilaian kualitas layanan itu ditinjau dari prinsip-prinsip pelayanan, jika prinsip-prinsip tersebut diterapkan secara baik dan benar maka pelayanan akan dinilai baik juga. Nah kalau dilihat sih pelayanan yang kami berikan untuk masyarakat sudah cukup baik, dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang tadi saya bilang. (wawancara pada 3 mei 2016).”*

Kualitas layanan dalam pembangunan dapat dinilai baik jika pembangunan sesuai dengan keinginan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu setelah mengetahui pernyataan dari KAUR Pembangunan kantor Desa Baning Kota maka penulis juga meninjau pernyataan maupun pendapat dari masyarakat Desa Baning Kota terkait dengan kualitas pelayanan pembangunan di Desa Baning Kota, berikut hasil wawancara penulis dengan salah satu masyarakat yakni bapak Z, yang mengatakan bahwa: *“yah kalau untuk pembangunan di desa kita nih sih memang sudah baiklah, cuman saran saye untuk pembangunan jalan lebih dimuluskan lagi lah, karne kalo kite masok kedalam-dalam gang tuh ade yang masih aspal kasar- ade yang masih tanah campur batu-batu. Kalau yang lain-lainnye sih saye rase udah baguslah. (wawancara pada 3 mei 2016).”*

Kesamaan persepsi antara perangkat desa dengan masyarakat mengenai pembangunan apa yang diinginkan telah sama, walaupun pembangunan yang masih belum begitu merata keseluruh bagian desa maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap pembangunan di desa Baning Kota sudah cukup baik.

## Responsivitas

Responsivitas yaitu kemampuan organisasi publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dalam memahami indikator pengukuran untuk penilaian kinerja yakni responsivitas yang diungkapkan oleh Dwiyanto pada dasarnya mengungkapkan bahwa responsivitas ini berarti keselarasan antara harapan atau aspirasi masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik yang dalam hal ini ialah Perangkat Desa. Untuk mengetahui apakah harapan atau aspirasi masyarakat tersebut telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh para perangkat Kantor Desa Baning Kota, penulis melakukan wawancara dengan Kepala Desa Baning Kota yakni Bapak K yang menyatakan bahwa: *“kami selaku pelayan masyarakat tentu ingin memberikan yang terbaik kepada masyarakat, segala keinginan dan aspirasi serta keluhan dari masyarakat akan kami*

*tampung dan kami apresiasi tentunya dengan bekerja keras, namun tidak semua aspirasi dan keinginan masyarakat itu dapat kami wujudkan banyak faktor yang menjadi kendala, salah satunya masalah anggaran dan kurangnya pegawai yang ada di Kantor Desa Baning Kota.(wawancara pada 3 mei 2016)”*

Keinginan atau kemauan masyarakat terkait pelayanan yang ingin didapat ternyata juga menunjukkan sikap responsivitas namun terdapat beberapa keinginan masyarakat yang belum mampu untuk dipenuhi. persoalan pelayanan yang diberikan Kantor Desa Baning Kota telah sesuai dengan TUPOKSI dari masing-masing pegawai hanya saja sebagian besar masyarakat kurang mengerti dan memahami bagaimana proses dan tahapan-tahapan pelayanan yang semestinya, untuk itu penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat yakni Bapak Z guna mengetahui seperti apa pelayanan yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat terhadap Kantor Desa. Beliau mengatakan: *“Harapan saya sih, pelayanan yang diberikan cepat, mudah dan efektif karena apa? Kami selaku masyarakat juga mempunyai kesibukan lain, kalau pelayanan yang diberikan berbelit-belit atau banyak tahapannya tentunya akan menyusahkan kami selaku masyarakat dan lagi pula*

*sebagian besar masyarakat di Desa Baning Kota ini ialah pendatang otomatis akan banyak urusan yang harus di urus di Kantor Desa.(wawancara pada 5 mei 2016).*

Pada faktor responsivitas ini kembali terungkap persoalan kurangnya sumber daya menjadi salah satu penyebab tidak bisa maksimalnya Perangkat Desa Baning Kota untuk merespon berbagai permintaan dan keinginan beberapa masyarakat terkait dengan masalah pelayanan, dengan begitu untuk masalah pelayanan dari Kantor Desa Baning Kota dinilai kurang responsif.

## **E. KESIMPULAN**

1. Pada indikator penilaian terkait dengan produktivitas terdapat 3 faktor pendukung dalam memperluas pemaknaan dari penilaian produktivitas khususnya pada Desa Baning Kota yang kurang efisien karena tidak sesuai antara masukan (input) yang direncanakan dengan penggunaan masukan yang sebenarnya terlaksana, dalam hal waktu datangnya Perangkat Desa ke Kantor yang tidak sesuai dan waktu pelayanan yang tidak selesai tepat pada waktu yang semestinya. Dan kurang efektifnya Kinerja Perangkat

Desa Baning Kota karena belum tercapainya target proyek pembangunan Desa serta kualitas kerja yang kurang baik karena belum tercapainya harapan dari Perangkat Kantor Desa maupun harapan masyarakat sesuai dengan yang tercantum dalam visi Desa Baning kota.

2. Pada indikator penilaian terkait dengan kualitas layanan di Kantor Desa Baning Kota banyaknya pandangan negatif masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa dan belum terpenuhinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kurang disiplinnya para Perangkat Desa dalam masuk kerja, waktu pelayanan yang lama, dan kurangnya keadilan dalam pelayanan serta kurangnya sikap ramah para Perangkat Kantor Desa dalam melayani masyarakat maka kualitas layanan di Kantor Desa Baning Kota ialah Buruk.

3. Pada indikator penilaian terkait dengan responsivitas yang mengukur kinerja berdasarkan berhasil atau tidaknya petugas pelayanan memberikan layanan sesuai dengan keinginan masyarakat khususnya di Desa Baning Kota yang masyarakatnya menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, tidak berbelit-belit dan murah serta sistem pelayanan

keliling kesetiap daerah yang ada di Desa Baning Kota. Namun dikarenakan kurangnya sosialisasi mengenai tahap-tahapan dalam pelayanan maka membuat masyarakat merasa Perangkat Kantor Desa tidak memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan/aspirasi masyarakat.

personilnya didalam melaksanakan pelayanan sehingga sesuai dengan aturan. Selain itu, perlu juga mengusulkan penambahan dana untuk melancarkan pelaksanaan kegiatan, agar setiap pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan sasaran atau target yang ingin dicapai.

## F. SARAN

1. Untuk Kepala Desa Baning Kota hendaknya mengadakan sistem pelayanan keliling dengan menggunakan mobil pelayanan agar memudahkan masyarakat yang tidak memiliki kendaraan maupun masyarakat yang tempat tinggalnya jauh didalam pelosok Desa.
2. Untuk Desa Baning Kota Kecamatan Sintang perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana yang sudah tidak dapat digunakan lagi atau rusak sebagai alat pendukung pekerjaan. Hal tersebut diharapkan dapat membantu pekerjaan secara efektif dan efisien.
3. Untuk Desa Baning Kota Kecamatan Sintang perlu meningkatkan sumber daya manusia dengan menambah kemampuan dan keterampilan setiap

## G. REFERENSI

- Abidin, Said Zainal. 2006. *Dinamika Reformasi dan revitalisasi Administrasi Publik di Indonesia*. Jakarta : Suara Bebas.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Prilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Cahyono, Yuli Tri. Indira M., Lestiyana. 2007. *Pengaruh Perencanaan dan Pengawasan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Manufaktur Di Surakarta*. Jurnal Akutansi dan Keuangan.
- Ilyas, Yaslis. 1999. *Kinerja : Teori, penilaian dan penelitian*. Jakarta: Badan.
- Keban, T Yeremias. 2004. *Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Fisipol
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

..... 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nawawi, Ismail. 2009. *Public policy, Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. Surabaya: PMN.

Ni'Matul Huda, 2009. *Hukum Pemerintahan Daerah*. Bandung: Nusa Media.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

.....2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kibijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sinambela, Ijan Pohak, dkk. 2011. *Reformasi pelayanan publik. Teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: PT. Bumi aksara.

Siagian, P Sondang. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2006. "*Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta

.....2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta

Sulistiyani, Ambar T. dan Rosidah.2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Syaukani, H.R. 2002. *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Widjaja, 2003. *Pemerintah Desa/Marga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wungu & Brotoharjo.2003. *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Merit Sistem*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.

#### **Dokumen :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor. 72 Tahun 2005 tentang Desa Menjelaskan Secara Tegas Susunan Organisasi Pemerintahan Desa.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

#### **Skripsi :**

Nunung, Lorensia. 2012. *Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Sengah Temilah Kabupaten Landak*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.

Pira, Utami. 2011. *Analisis Kinerja Aparat Kelurahan Kappuna Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI  
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : TAMI FEBRIANTI  
 NIM / Periode lulus : E21111017 / Periode IV  
 Tanggal Lulus : 17 APRIL 2017  
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 E-mail address/ HP : tami.febrianti@yahoo.co.id / 085750392189

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa ....Publika.....\*) pada Program Studi ..... IAN ..... Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul\*\*):

Kinerja Perangkat Desa Di Desa Baning Kota Kecamatan Sintang  
 Kabupaten Sintang.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

Secara *fulltext*

*content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui  
 Pengelola Jurnal  
  
 Dr. H. BARDI, M. AB  
 NIP. 197209052002121003

Dibuat di : Pontianak  
 Pada tanggal : 31 MEI 2017.....

TAMI FEBRIANTI  
 NIM. E21111017.....

Catatan :

\*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)