

## ***PERFORMANCE OF VILLAGE GOVERNMENT IN THE IMPLEMENTATION PUBLIC SERVICES IN TANTA HULU VILLAGE, TANTA DISTRICT, TABALONG REGENCY***

Heni Suparti

Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong  
Komp.Stadion Olahraga Sarabakawa, Tabalong. Telp./Fax.0526-2022484 Kode Pos 71571

[heni.access89@gmail.com](mailto:heni.access89@gmail.com)

### ***ABSTRACT***

*The village government must have a strong commitment to improve performance, especially in providing services to the community. But in reality the village government has not been able to realize the performance of public services as expected by the community. The purpose of this study was to determine and analyze how the performance of the village government in the implementation of public services, along with the identification of the inhibiting factors that affect the implementation of public services. The type and approach uses descriptive qualitative with in-depth interview techniques to key informants. The data analysis technique uses an interactive model. The results showed that the performance of the village government in providing public services was quite good. However, service innovation is needed in accordance with the needs of the community. In the aspect of responsibility, it still needs to be improved so that the performance of the village government can be more optimal. The implication of this research is that if the performance of the village government is optimal, the community will have satisfaction with the services provided by the village government.*

**Keywords:** *Performance, Service, Village Government.*

=====

### **ABSTRAK**

Pemerintah desa harus memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan kinerja terutama dalam setiap melakukan pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam kenyataannya pemerintah desa belum dapat mewujudkan kinerja pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kinerja pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, beserta identifikasi faktor penghambat yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik. Jenis dan pendekatan menggunakan deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara mendalam kepada informan kunci. Teknik analisis data menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik cukup baik. Namun inovasi pelayanan sangat dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada aspek responsibilitas masih perlu diperbaiki agar kinerja pemerintah desa dapat lebih optimal. Implikasi penelitian ini menunjukkan jika kinerja pemerintah desa optimal maka masyarakat memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa.

**Kata kunci:** Kinerja, Pelayanan, Pemerintah Desa.

## PENDAHULUAN

Satu diantara arah perkembangan dari administrasi publik pada saat ini mengacu pada profesionalisme kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik. Hal ini berorientasi pada fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah ditingkat pusat sampai daerah. Salah satu instansi yang dibentuk oleh pemerintah di daerah yaitu desa.

Pemerintah desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional. Ini berarti bahwa pemerintah desa merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan yang terdekat dengan masyarakat karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat.

Pelayanan masyarakat menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata masyarakatnya.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, keberadaan pemerintah atau sering disebut birokrasi tidak lain adalah sebagai pihak yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Dalam hubungan ini segala kecenderungan dan sifat yang menjadi karakteristik dari masing-masing pihak, baik pemerintah maupun dari masyarakat, sama-sama akan memberikan gambaran mengenai bagaimana kinerja pelayanan publik tersebut dilakukan.

Dari pihak pemerintah misalnya, karakteristik birokrasi beserta segenap orientasi politiknya akan membawa konsekuensi tersendiri bagi pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Sementara dari sisi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan misalnya partisipasi yang rendah dan kurangnya daya kritis terhadap kinerja pemerintahan, akan menjadikan posisi masyarakat menjadi lemah sehingga tidak ada jalan lain kecuali menerima pemberian layanan apa adanya meski dengan kualitas yang memprihatinkan. Lemahnya dan rendahnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan pada satu sisi dapat dipahami bahwa pemerintah sebagai pelayan publik masih mengalami ketidakberdayaan. Ketidakberdayaan ini tidak saja menghinggapi pemerintahan pada level pusat dan daerah tetapi juga dialami oleh pemerintahan dalam level yang terkecil yakni desa. Untuk dapat mewujudkan kinerja pemerintah desa yang maksimal dalam meningkatkan pelayanan publik maka penting juga adanya dukungan dari sumber daya manusia aparatur yang mampu baik secara kualitas maupun kuantitas, serta adanya ketersediaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang memadai.

Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang prima tidaklah mudah, ada beberapa hal yang harus diperhatikan guna melakukan pelayanan yang baik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Tanta Hulu perlu adanya dukungan dari berbagai faktor baik itu faktor individu maupun faktor kelompok atau organisasi. Pemerintah Desa Tanta Hulu dalam hal ini merupakan organisasi, jadi kinerja pemerintah desa sama dengan kinerja organisasi. Ini berarti bahwa kinerja organisasi merupakan ukuran pencapaian suatu organisasi terhadap visi, misi, dan tujuan dari organisasi tersebut yang telah ditetapkan. Kinerja organisasi sangat dibutuhkan karena jika kinerja organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah baik, maka pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat dikategorikan baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan mengenai kinerja pemerintah desa sebagai tolak ukur dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, serta mengidentifikasi faktor penghambat yang mengganggu keberhasilan dalam pelayanan

publik guna menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan peningkatan pelayanan publik di Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Penelitian Terdahulu

- **(Pananrangi M, 2019)** dengan tujuan penelitian untuk mengetahui kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan dikategorikan cukup baik, meskipun belum maksimal dan masih perlu dilakukan pembenahan.
- **(Kusnendar, 2018)** penelitian mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik yang dilatarbelakangi oleh minimalnya inovasi pelayanan, lemahnya respon pemerintah desa dalam menganggapi keluhan masyarakat dan masih ada ketidaksesuaian kinerja pemerintah desa dengan prosedur layanan. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pemerintah desa sudah cukup baik, hambatan yang ditemukan adalah masih minimnya sumber daya manusia.
- **(Lingawe, 2018)** penelitian ini bertujuan untuk menjawab bagaimana kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik. Hasil penelitian bahwa kinerja pemerintah desa masih terkategori rendah sampai sedang dilihat dari indikator efektivitas, efisiensi, responsivitas dan kualitas layanan.
- **(Ganda, 2017)** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan surat keterangan tidak mampu. Hasil penelitian menunjukkan produktifitas aparat dalam melaksanakan pelayanan publik dapat dikatakan baik. Namun kualitas pelayanan dapat dikatakan kurang berkualitas

### Pelayanan Publik

Menurut Moenir dalam **(Pasolong, 2008)** mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oranglain secara langsung. Sedangkan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Salah satu tujuan dari kinerja pemerintah yang baik adalah untuk memberikan pelayanan publik. **(Sinambela, 2008)** menjelaskan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. **(Komarudin, 2014)** dalam penyelenggara pelayanan publik harus adanya prinsip yang dapat memberikan pedoman bagi para penyelenggara dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan **(Lewis, 2005)** juga mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Selain itu dijelaskan lagi oleh **(Dwiyanto, 2017)** bahwa "what government does is public service". Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaknakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut **(Hardiansyah, 2011)** mengemukakan jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

### **Pemerintah Desa**

Dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa disebutkan pengertian 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.

Pemerintah Desa menurut Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa. Perangkat desa sebagaimana dimaksud terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya. Perangkat desa terdiri atas sekretariat desa, pelaksana teknis lapangan dan unsur kewilayahan. Dengan demikian terdapat perbedaan antara pemerintahan desa dengan pemerintah desa.

### **Kinerja Pemerintah Desa**

Sebuah organisasi digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif untuk mencapai tujuan dari organisasi. Tujuan organisasi akan tercapai jika seluruh pihak terkait memaksimalkan setiap hasil kerja dengan baik. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu: (1) kinerja pegawai dan (2) kinerja organisasi. Keduanya saling berhubungan satu sama lain, karena suatu organisasi tidak dapat mencapai suatu tujuan tanpa adanya kinerja pegawai di dalam organisasi tersebut.

Prawirosentono dalam **(Aang, 2018)** kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan

tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut **(Pasolong, 2008)** kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. **(Rivai, 2005)** juga mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Menurut **(Wibowo, 2007)** bahwa kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya kinerja adalah hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses pekerjaannya berlangsung. Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu **(Fahmi, 2013)**.

Kinerja organisasi menurut **(Keban, 2014)** adalah sesuatu yang menggambarkan sudah sampai sejauh manakah sebuah kelompok telah melaksanakan seluruh kegiatan pokok sehingga bisa mencapai visi dan misi dari institut tersebut. Sedangkan menurut Nasucha dalam **(Fahmi, 2013)** yang dimaksud kinerja organisasi adalah efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.

Dari pengertian diatas mengenai teori kinerja organisasi, dapat dipahami bahwa kinerja organisasi merupakan suatu ukuran yang menggambarkan sampai sejauh mana suatu organisasi telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga mencapai hasil sebagaimana yang telah ditetapkan oleh organisasi. Suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visinya tercapai. Nilai-nilai ini merupakan

nilai-nilai yang telah disepakati bersama antara para stakeholders dari organisasi yang bersangkutan (**Keban, 2014**).

Pemerintah Desa menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yaitu “kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.” Pemerintah desa dalam penelitian ini sama artinya dengan suatu organisasi. Kemudian, pengertian organisasi secara umum menurut (**Mukarom, 2015**) dapat diartikan “sebagai bentuk formal sekelompok manusia dengan tujuan individualnya masing-masing yang bekerjasama dalam suatu proses tertentu untuk mencapai tujuan bersama.”

(**Sedarmayanti, 2014**) menjelaskan bahwa penilaian kinerja adalah urusan sistemik tentang kekuatan atau kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau kelompok. (**Dwiyanto, 2017**) berpendapat bahwa untuk mengukur tingkat kinerja suatu organisasi secara lengkap, dapat digunakan indikator kinerja yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, dan Akuntabilitas.

a. Produktivitas

Mengukur produktivitas kerja dapat diukur melalui:

1. Adanya kemanfaatan yang dirasakan masyarakat terkait layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.
2. Penyelenggara pelayanan dapat melakukan inovasi pelayanan yang dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan penyelenggara pelayanan.

b. Kualitas Layanan

Mengukur kualitas layanan dapat diukur melalui:

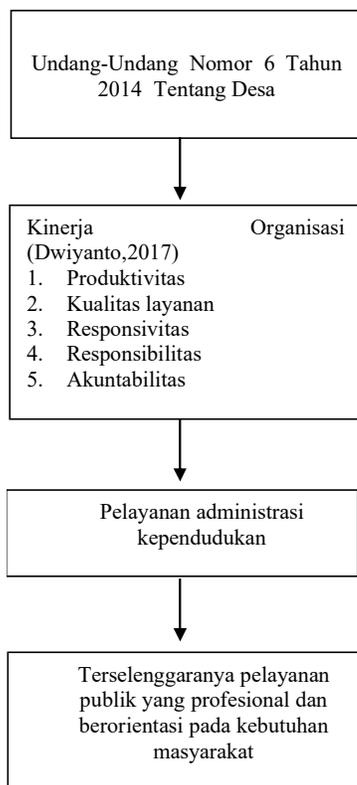
1. Kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan informasi tentang prosedur pelayanan yang diberikan.
2. Adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan terkait pelayanan publik.

c. Responsivitas

Mengukur responsivitas dapat diukur melalui:

1. Penyelenggara pelayanan mampu mengenali kebutuhan masyarakat.
  2. Penyelenggara pelayanan mampu menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.
  3. Penyelenggara pelayanan dapat mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas
- Mengukur responsibilitas dapat diukur melalui:
1. Penyelenggara pelayanan dapat bekerja dengan tanggungjawab sesuai dengan peraturan dan prosedurnya.
  2. Adanya kesadaran dari setiap penyelenggara pelayanan untuk bertanggung jawab dalam bekerja.
- e. Akuntabilitas
- Mengukur akuntabilitas dapat diukur melalui:
1. Penyelenggara pelayanan mampu menerapkan kebijakan secara konsisten sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat.
  2. Penyelenggara pelayanan memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam proses pelayanan sesuai dengan norma yang berkembang dalam masyarakat.

## Kerangka Konseptual



## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek secara alamiah (Sugiyono, 2007). Penelitian ini menggambarkan kinerja pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*) guna mendapatkan data dan fakta yang akurat untuk diuraikan secara deskriptif. Uji validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber (Sutopo, 2002) dimana untuk memeriksa keabsahan data diambil dari beberapa sumber.

### Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian

(Meleong, 2000). Pemilihan informan didasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pemahaman terhadap fenomena penelitian. Informan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang yang terdiri atas: (a) 2 orang dari pemerintah desa yaitu kepala desa dan kasi pelayanan, serta (b) 3 orang dari masyarakat pengguna layanan.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data model interaktif (*interactive model of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2007) teknik ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh.

Analisis data yang dilakukan meliputi: (1) Reduksi data, yaitu memilih data dan informasi yang sesuai; (2) Penyajian data, yang telah dianalisis dari reduksi data; (3) Penarikan kesimpulan, (4) Interpretasi data, yang telah ditarik kesimpulannya dengan menggunakan triangulasi (5) Kesimpulan akhir, setelah dilakukan uji validitas data.

## HASIL PENELITIAN

### Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong

#### 1. Produktivitas

Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Untuk dapat dilakukan oleh pemerintah desa perlu adanya inovasi pelayanan yang dapat memberikan kemanfaatan yang nyata bagi masyarakat.

Maka dari itu, dimensi Produktivitas dalam kinerja pemerintah desa di Desa Tanta Hulu perlu ditingkatkan, hal ini dapat terlihat pada indikator produktivitas khususnya inovasi pelayanan yang masih belum ada sampai saat ini. Pemerintah Desa Tanta Hulu belum

memiliki inovasi pelayanan yang dinilai mampu memberikan kemanfaatan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pada dimensi ini dapat dinilai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik dalam kategori baik, namun belum mempunyai inovasi yang memberi kemanfaatan.

## 2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja dalam organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi kepuasan masyarakat.

Kualitas layanan dari aspek pemberian informasi yang dilakukan pemerintah desa sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan adanya papan pengumuman serta penyampaian informasi yang lebih intensif dilakukan Kepala Desa selaku pemerintah desa, meskipun pada pelaksanaannya tidak sepenuhnya informasi itu dapat ditanggapi masyarakat. Tetapi setidaknya pemerintah desa sudah terlihat dalam penyampaian informasi. Kemudian dari aspek kepuasan masyarakat dapat dinilai cukup baik, karena sejauh ini belum terjadi komplek yang mengakibatkan kegaduhan di Desa Tanta Hulu, meskipun ada sebagian yang mengeluh, namun itu sebagian kecil.

## 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas dilihat dari ketiga indikator yang dijadikan acuan dalam penelitian ini terdapat satu aspek yang

masih belum optimal yaitu dalam hal mengenali kebutuhan masyarakat, pemerintah desa masih mengalami kesulitan. Untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan sangat sulit karena belum adanya kotak saran, rendahnya partisipasi masyarakat atau masyarakat yang acuh tak acuh terhadap jalannya pemerintahan desa serta belum adanya tim yang mengelola serta menampung aspirasi masyarakat. Baik dari segi pengaduan, pemberian saran, dan sebagainya. Untuk aspek yang lainnya pada dimensi ini pemerintah desa sudah cukup baik.

## 4. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi sesuai dengan kebijakan organisasi. Dalam hal ini pemerintah desa dalam segala aktivitas bekerja di Desa Tanta Hulu harus sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan pada Pemerintahan Desa Tanta Hulu.

Pada aspek pemerintah desa mampu bekerja sesuai dengan peraturan dan prosedur dalam hal ini masih belum optimal, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dan observasi bahwa terdapat beberapa aparatur desa yang masih terlambat datang kerja, pulang lebih awal tidak sesuai peraturan kerja, dan masih ada pemerintah desa yang rangkap kerja di luar pemerintahan desa.

## 5. Akuntabilitas

Dalam konteks ini konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target.

Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal juga seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Pada dimensi ini dengan dua indikatornya sudah dapat dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah desa. Dari aspek kesesuaian pemerintah desa dengan norma yang berkembang dengan masyarakat dapat dilihat pemerintah desa sudah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan santun kepada masyarakat. Berdasarkan pembahasan diatas tersebut, Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong pada umumnya sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang dijadikan acuan dalam mengukur kinerja organisasi publik yang masih belum sesuai dengan pelaksanaannya atau kenyataannya dilapangan.

#### **Hambatan-Hambatan Yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong**

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bahwa hambatan-hambatan yang mempengaruhi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong adalah sebagai berikut:

1. Masih minimnya sumber daya manusia pemerintah desa untuk melakukan inovasi pelayanan.
2. Belum adanya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik, seperti kotak saran.
3. Masih rendahnya partisipasi masyarakat untuk melihat dan menilai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik.
4. Masih adanya beberapa aparat desa yang memiliki karakter atau individu yang belum bisa sepenuhnya menjalankan aturan waktu kerja

5. Adanya aparat desa yang memiliki pekerjaan sampingan diluar pekerjaan sebagai pemerintah desa.

Sedangkan berdasarkan pada hasil observasi di lapangan yang dilakukan, masih terdapat hambatan-hambatan pada indikator dari dimensi-dimensi mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik. Hambatan-hambatan yang dimaksud dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Belum adanya kotak saran yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kebutuhan masyarakat serta untuk menambah masukan bagi pemerintah desa.
2. Masih adanya ketidakdisiplinan dari pemerintah desa atau ketidaksesuaian antara peraturan dengan perilaku pemerintah desa.
3. Pemerintah desa masih kurang mampu mengetahui kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik.
4. Minimnya kreatifitas dan inovasi dari pemerintah desa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat

#### **Upaya-Upaya Yang Dilakukan Guna Mengatasi Hambatan-Hambatan Yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan - hambatan yang mempengaruhi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong adalah sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi di tempat yang melakukan kegiatan-kegiatan kemasyarakatan yang dihadiri perwakilan pemerintah desa.
2. Mengadakan evaluasi tiap minggu yang dihadiri oleh seluruh pemerintah desa.
3. Pemerintah desa mengadakan pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan kemampuan pemerintah desa.

4. Mengikutsertakan masyarakat dalam pelayanan publik.
5. Memberikan informasi yang *door to door* atau langsung ke rumah masyarakat untuk menyampaikan informasi yang darurat.
6. Melakukan musyawarah baik pada musyawarah tingkat RT atau musyawarah pembangunan desa (musrenbang desa).

Kemudian, berdasarkan hasil observasi dilapangan dapat dikatakan memang diperlukan beberapa upaya untuk menanggapi hambatan-hambatan pada indikator-indikator yang mempengaruhi kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik. Upaya-upaya yang dapat dilakukan yaitu sebagai berikut: 1). Meningkatkan sumber daya manusia pemerintah desa baik dengan melakukan pelatihan ataupun pembinaan yang dilakukan oleh Kepala Desa; 2). Melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik; 3). Meningkatkan kemampuan atau kepekaan terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan publik.

#### IMPLIKASI PENELITIAN

Dari hasil penelitian, dapat dilihat adanya dampak dari kinerja pemerintah desa terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Jika kinerja pemerintah optimal maka masyarakat memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong pada umumnya cukup baik, namun inovasi pelayanan sangat dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada aspek responsibilitas masih perlu diperbaiki agar kinerja pemerintah desa dapat lebih optimal.

#### DAFTAR PUSTAKA

Aang, K. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang

Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 1-8.

Dwiyanto, d. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Fahmi, I. (2013). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta.

Ganda, D. L. (2017). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara). *Jurnal Eksekutif*, 1 (1).

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori Dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Kusnendar, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* , 1-8.

Lingawe, O. R. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika Propinsi Papua. *Jurnal Administrasi Publik*, 4 (5).

Meleong, L. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosada Karya.

Mukarom, Z. d. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Pananrangi M, A. (2019). Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Siawung Kecamatan Barru Kabupaten Barru. *Meraja Journal*, 68-82.

Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Rivai, V. (2005). *Performance Appraisal*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.

- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2007). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Raja Grafindo Persada.