

IMPLEMENTASI KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2014 DI DESA KEJAMBON KECAMATAN TAMAN KABUPATEN PEMALANG

Amanda Umaroh

Program studi PPKn kewarganegaraan FKIP UPS Tegal

Munthoha Nasuha

Program studi PPKn kewarganegaraan FKIP UPS Tegal

Tity Kusrina

Program studi PPKn kewarganegaraan FKIP UPS Tegal

Email : umaamanda.123@gmail.com

Abstrak

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah implementasi serta faktor yang menghambat dalam implementasi kinerja aparatur kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 di Desa Kejambon Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui: implementasi serta faktor yang menghambat dalam implementasi kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 di Desa Kejambon Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, jenis penelitian deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Data penelitian meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data kualitatif, meliputi: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan: 1) Implementasi kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa di Desa Kejambon Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang belum maksimal, hal ini dikarenakan masih ada kendala profesionalitas kinerja aparatur pemerintah desa tidak sesuai dengan bidangnya. Efektivitas kinerja aparatur pemerintah desa tidak sesuai dengan prosedur yang ada dan efisiensi cepat dan tepat kinerja aparatur pemerintah desa lamban karna mengantri. 2) Faktor penghambat implementasi kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa di Desa Kejambon Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang terlihat dari kendala profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi serta keberagaman. Kinerja aparatur pemerintah desa belum terlaksana dengan baik.

Kata Kunci: Kinerja, Aparatur Pemerintah, Pelayanan Publik

Abstract

The formulation of the problem in this study is the implementation and the factors that hinder the implementation of the performance of village government apparatus in providing public services based on Law Number 6 of 2014 in Kejambon Village, Taman District, Pemalang Regency. The purpose of this study was to find out: implementation and factors that hindered the implementation of the performance of village government officials in providing public services based on Law Number 6 of 2014 in Kejambon Village, Taman District, Pemalang Regency. The research uses a qualitative approach, this type of qualitative descriptive research is in the form of written or spoken words from people and observed behavior. Research data includes primary data and secondary data. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. Qualitative data analysis, including: data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed: 1) The implementation of the performance of village government apparatus in providing public services based on Village Law Number 6 of 2014 concerning Villages in Kejambon Village, Taman Kabupaten Pemalang District, has not been maximized, this is because there are still constraints on the professionalism of the performance of village government apparatus not in accordance with field. The

effectiveness of the performance of the village government apparatus is not in accordance with existing procedures and the efficiency, fast and precise performance of the village government apparatus is slow due to queuing. 2) The inhibiting factors for the implementation of the performance of village government apparatus in providing public services based on Law Number 6 of 2014 concerning Villages in Kejambon Village, Taman District, Pemalang Regency can be seen from the constraints of professionalism, accountability, effectiveness and efficiency and diversity. The performance of the village government apparatus has not been carried out properly.

Keywords: Performance, Government Apparatus, Public Service

A. Pendahuluan

Kehidupan bangsa mengalami perkembangan yang sangat pesat dari berbagai aspek kehidupan manusia, baik dari aspek sosial, ekonomi, budaya, hukum, bahkan sampai pada aspek politik yang dapat mempengaruhi kegiatan pemerintahan ditingkat tertinggi sampai terendah. Desa merupakan tingkat terendah dalam pemerintahan Republik Indonesia. Pada tingkat terendah desa sebagai pelaksana tugas dan tanggung jawab pelayanan publik diperlukan aparat desa yang kinerjanya mampu bekerjasama dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya dengan baik. Desa diharuskan mempunyai payung hukum yang kuat, hal ini karena tidak terlepas dari tujuan dan cita-cita luhur bangsa sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 yakni memajukan kesejahteraan umum. Sejalan dengan itu, implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan menurut Horn (Tahir, 2014:55).

Aparatur pemerintah desa sebagai pelaksana tugas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan dituntut memiliki kinerja yang baik demi terciptanya kesejahteraan masyarakat desa

sebagaimana dikemukakan dalam (Mulyadi dkk, 2012:51) dalam (Mufti, 2016:2) bahwa kinerja atau *performance* adalah segala sesuatu yang harus dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemauan kerja.

Kinerja aparatur pemerintah desa tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan masyarakat yang dilayani oleh aparatur pemerintah desa. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik menurut Pasal 1 Ayat (1) pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa yang menyatakan bahwa pemerintah desa adalah Penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan hak asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Undang-undang tentang desa pada Pasal 4 huruf (e) membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka, serta tanggung jawab dan huruf (f) meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Hal tersebut sejalan dengan Undang-undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Pasal 3 huruf (a) bertujuan terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan huruf (b) terwujudnya sistem penyelenggaraan publik yang layak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dalam kehidupan sehari-hari merupakan hal yang sangat penting. Pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah desa dalam berbagai sektor baik berbentuk barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa. Tuntutan muncul seiring dengan tuntutan negara yang mewajibkan seluruh warga Negara Kesatuan Republik Indonesia memenuhi administrasi kewarganegaraan seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga.

Aparatur pemerintah desa memiliki peran yang sangat besar untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik karena aparatur pemerintah desa berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan publik. Kinerja aparatur pemerintah desa diharapkan sesuai dengan pedoman yaitu Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang dibuat untuk mengelola dan menangani urusan desa. Di Desa Kejambon Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik belum berjalan dengan baik, hal ini terlihat adanya keluhan dari masyarakat mengenai kinerja aparatur pemerintah desa, diantaranya: Adanya aparat desa yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan. Contohnya ketika masyarakat meminta pelayanan pukul 08:00, akan tetapi aparatur desa baru datang pukul 09:00. Sehingga membuat masyarakat menunggu lama. Kemudian aparatur desa pulang lebih awal pukul 14:00 dari jam pulang kerja yang telah ditentukan yakni pukul 16:00 dengan alasan bahwa tidak ada lagi masyarakat yang berurusan di kantor desa. Pelayanan yang di dapatkan masyarakat dari aparatur desa kurang memuaskan, hal ini dikarenakan aparat desa membeda bedakan dalam melayani, adanya masyarakat yang mendapatkan pelayanan tidak sama dengan masyarakat lainnya. Ketiadaan aparatur pemerintah desa di loket pelayanan, sehingga aparat desa yang lain membagi tugasnya, ketiadaan petugas menyebabkan pengguna layanan menunggu lama. Terdapat aparatur pemerintah yang dalam pelayanannya kurang ramah, hal ini terlihat ketika aparatur pemerintah desa tidak memberikan senyuman kepada pengguna layanan. Tidak adanya keterbukaan rincian biaya pelayanan publik. Kurangnya sarana dalam pelayanana. Masyarakat tidak diberikan aspirasi dan ruang untuk menyapaikan keluhan.

B. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut (Herdiansyah, 2010:9) penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Prosedur penelitian ini dibagi dalam tiga tahap. Pertama tahap pra lapangan. Kedua, tahap pekerja lapangan. Ketiga, tahap analisis data. Menurut (Arikunto, 2010:22) data primer adalah data dalam bentuk kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh

subyek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan sumber data yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung. Wujud data primer dalam penelitian ini adalah kata-kata dan perilaku dalam pelaksanaan pelayanan publik.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Implementasi kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 di Desa Kejambon Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang

a. Keterbukaan

Keterbukaan adalah asas yang membuka diri terhadap masyarakat untuk memperoleh suatu informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan pemerintahan desa dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut keterangan aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik terbuka dan keterbukaan besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar dapat menikmati layanan di Kantor Kelurahan Desa Kejambon gratis.

Berdasarkan temuan, masyarakat memberikan keterangan bahwa aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik terbuka dan besar biaya yang harus dikeluarkan agar dapat menikmati layanan di Kantor Kelurahan Desa Kejambon adalah gratis.

Hasil penelitian menunjukkan keterbukaan aparatur pemerintah desa dalam kerjanya dilaksanakan dengan baik. Aparat desa tampak terbuka dan jujur, tidak adanya pungli dalam pembuatan surat pengantar KTP/KK di Kantor Kelurahan Desa Kejambon.

b. Profesionalitas

Profesionalitas adalah asas yang mengutamakan suatu keahlian yang berlandaskan pada kode etik dan ketentuan perundang-undangan.

Profesionalitas aparatur pemerintah desa yang dalam menjalankan tugasnya harus sesuai dengan keahlian atau kemampuan yang dimiliki.

Menurut keterangan aparatur pemerintah desa profesionalitas Aparatur pemerintah desa dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidangnya.

Berdasarkan temuan, masyarakat memberikan keterangan aparatur pemerintah desa melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidangnya. Namun terdapat kendala profesionalitas aparatur pemerintah desa. R8 sebagai pengguna layanan memberikan keterangan "Pada saat membuat surat pengantar KK, kaur tata usaha dan umum tidak ada ditempat dan yang melayani saya sekretaris desa".

Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalitas aparatur pemerintah desa dalam kerjanya belum maksimal. Terdapat kendala dalam pelayanan, kinerja aparatur pemerintah desa dalam tugas dan fungsinya tidak sesuai dengan bidangnya.

c. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas adalah asas yang menentukan setiap kegiatan, apabila pencapaian tujuan maka berjalan dengan efektif. Efisiensi adalah asas penyelenggaraan administrasi penyelenggaraan berorientasi pada minimalisasi penggunaan sumber daya untuk mencapai hasil baik.

Efektivitas aparatur pemerintah desa dalam pelayanan KTP/KK diharuskan sesuai dengan prosedur yang ada, waktu penyelesaian pelayanan diharuskan tepat waktu. Kemudian efisiensi pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah desa diharapkan cepat dan tepat dalam kinerjanya.

Menurut keterangan aparatur pemerintah desa efektivitas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada, waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan di Kantor Kelurahan Desa Kejambon dan efisiensi kinerjanya cepat dan tepat.

Berdasarkan temuan, masyarakat memberikan keterangan bahwa efektivitas aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada dan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, efisiensi aparatur pemerintah desa cepat dan tepat dalam kinerjanya. Namun terdapat kendala efektivitas, R5 dan R9 sebagai pengguna layanan memberikan keterangan "Tidak". Kendala efisiensi, R5 dan R9 sebagai pengguna layanan memberikan keterangan "Agak lama karna mengantri".

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi aparatur pemerintah desa dalam kinerjanya belum maksimal. Terdapat kendala dalam pelayanan. Efektivitas kinerja aparatur pemerintah desa tidak sesuai dengan prosedur yang ada dan efisiensi cepat dan tepat kinerja aparatur pemerintah desa lamban karna mengantri.

2. Faktor penghambat implementasi kinerja aparatur kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 di Desa Kejambon Kecamatan Taman Kabupaten Pematang Jaya.

Aparatur pemerintah desa sebagai tugas dan tanggung jawabnya pelayanan publik, dalam kinerjanya terdapat sepuluh indikator penentu yakni : 1) Kepastian hukum; 2) Tertib penyelenggaraan pemerintah; 3) Tertib kepentingan umum; 4) Keterbukaan; 5) Proporsionalitas; 6) Profesionalitas; 7) Akuntabilitas; 8) Efektivitas dan Efisiensi; 9) Kearifan lokal; 9) Keberagaman; 10) Partisipatif.

Namun dari ke sepuluh indikator tersebut dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada aparatur pemerintah desa kenyataannya bahwa indikator ini kurang dimiliki oleh aparatur pemerintah desa di Desa Kejambon Kecamatan Taman Kabupaten Pematang Jaya.

Pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah desa terhadap pengguna layanan sering terdapat kendala-kendala yang menghambat jalannya pelayanan sehingga tidak semua pelayanan dapat berjalan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah.

Hasil penelitian berdasarkan dari sumber wawancara aparatur pemerintah desa dan masyarakat pengguna layanan KTP/KK. Dapat disimpulkan faktor penghambat implementasi kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa di Desa Kejambon

Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang terlihat dari kendala profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi serta keberagaman kinerja aparatur pemerintah desa belum terlaksana dengan baik.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terkait implementasi kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa di Desa Kejambon Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang Tahun 2021 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa di Desa Kejambon Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang belum maksimal, hal ini dikarenakan masih ada kendala profesionalitas kinerja aparatur pemerintah desa tidak sesuai dengan bidangnya. Efektivitas kinerja aparatur pemerintah desa tidak sesuai dengan prosedur yang ada dan efisiensi cepat dan tepat kinerja aparatur pemerintah desa lamban karna mengantri.
2. Faktor penghambat implementasi kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa di Desa Kejambon Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang terlihat dari kendala profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi serta keberagaman. Kinerja aparatur pemerintah desa belum terlaksana dengan baik.

E. Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fahmi, Irham. 2018. *Manajemen inerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.I
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta..
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak.
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokus media.
- Tahir, Arifin. 2015. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfa Beta
- Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2008 Tentang Peayanan Publik
- .