

EVALUASI KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA WOERAHI KECAMATAN MELUHU KABUPATEN KONAWA

¹ Aminuddin, ² Suriyani, B.B., ³ Indra Andriatno

^{1,2,3} Universitas Halu Oleo

Correspondence Author: aminuddin@uho.ac.id
Kota Kendari, 93231, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to determine the Performance Evaluation of the Woerahi Village Government Apparatus in public services. This research uses descriptive qualitative research method. The informants in this study were 3 (three) BPD members, 3 (three) village government officials and 4 (four) community leaders consisting of religious leaders, traditional leaders, youth leaders and community leaders. This study uses qualitative data analysis where the existing data obtained from observations, interviews and documentation are analyzed by descriptive methods with inductive thinking. The results of this study indicate that the performance of the Woerahi Village government apparatus has not gone well. The work commitment of the Woerahi Village apparatus in working is still low, this makes the discipline of the apparatus in implementing the principles of public service not going well. The timeliness of the Woerahi Village government in working is also still not optimal. The convenience of the Woerahi Village government services is also not optimal. However, the quality of services provided by the Woerahi Village government is quite good, the quantity of services provided by the Woerahi Village government is also quite good. In addition, the effectiveness of the use of technology and resources is also quite well done by the Woerahi Village government. The independence of village officials in carrying out their duties is also quite good.

Keywords: Apparatus; Performance evaluation, public services; Village government

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah 3 (tiga) orang anggota BPD, 3 (tiga) orang aparatur pemerintah desa dan 4 (empat) orang tokoh masyarakat. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dimana data yang ada diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di analisa dengan metode deskriptif dengan cara berfikir induktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah Desa Woerahi belum berjalan dengan baik. Komitmen kerja aparat Desa Woerahi dalam bekerja masih rendah, hal ini membuat kedisiplinan aparat dalam pelaksanaan prinsip pelayanan publik tidak berjalan dengan baik. Ketepatan waktu pemerintah Desa Woerahi dalam bekerja juga masih belum optimal. Kenyamanan pelayanan pemerintah Desa Woerahi juga belum optimal. Meskipun demikian, secara kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Woerahi sudah cukup baik, Kuantitas pelayanan yang di berikan oleh pemerintah Desa Woerahi juga sudah cukup baik. Selain itu efektivitas dalam pemanfaatan teknologi dan sumber daya juga cukup baik dilakukan oleh pemerintah Desa Woerahi. Kemandirian aparat desa dalam menjalankan tugasnya juga sudah cukup baik.

Kata Kunci: Aparatur; evaluasi kinerja, pelayanan publik; Pemerintah Desa

Open Access at: <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](#).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya.

Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi 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.

Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas serta pelayanan yang diberikan itu relatif terjangkau dengan tetap memberikan mutu pelayanan yang baik. Kehadiran UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diharapkan akan dapat meningkatkan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik, tidak terkecuali organisasi pemerintah desa sebagai institusi pemerintah terdepan atau yang paling dekat dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai salah satu unsur penyelenggara pemerintahan, aparatur pemerintah Desa Woerahi yang terdiri atas kepala desa dan perangkat desa harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa kewajiban penyelenggara pelayanan publik salah satunya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Akan tetapi masyarakat merasakan hal yang berbeda. Saat ini, masyarakat merasa bahwa kinerja pemerintahan Desa Woerahi belum memberikan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan kinerja aparatur pemerintah Desa Woerahi dalam pelayanan publik seperti pelayanan pembuatan surat pengantar kartu keluarga (KK), pengantar kartu tanda penduduk (KTP), surat pindah, pengantar akte kelahiran, surat nikah dan surat keterangan tidak mampu masih belum optimal.

Kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Desa Woerahi kepada masyarakat disebabkan karena masih rendahnya komitmen kerja aparatur pemerintah desa terhadap tugas dan fungsinya yang membuat kedisiplinan aparatur pemerintah Desa Woerahi terhadap tanggung jawabnya dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya aparatur pemerintah desa yang tidak ada di kantor saat jam kerja, yang disebabkan karena tidak

adanya ketentuan waktu bekerja yang jelas bagi aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah desa yang seharusnya bekerja dari jam 07.30 sampai dengan selesai jam 14.30 menjadi tidak ada di kantor. Kantor desa yang seharusnya menjadi fasilitas tempat bekerja aparatur pemerintah desa sering tidak digunakan sebagaimana mestinya. Kurang jelasnya jam kerja menyebabkan aparatur pemerintah desa tidak pernah berada di kantor saat masyarakat membutuhkan pelayanan. Pemerintah desa justru menggunakan rumah pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tentu kurang optimal mengingat bahwa fasilitas kantor desa yang telah di bangun di Desa Woerahi menjadi kurang bermanfaat baik bagi pemerintah desa maupun masyarakat setempat.

Masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus datang ke rumah kepala desa. Dengan tidak adanya kejelasan jam masuk kantor yang ditetapkan oleh pemerintah desa membuat masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus pulang kembali kerumah ketika aparat desa yang ingin ditemui sedang tidak berada dirumah dikarenakan sebagian besar aparat pemerintah Desa Woerahi juga berprofesi sebagai petani. Hal ini membuat prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat berjalan dengan baik, pelayanan publik yang seharusnya dilakukan secara sederhana, cepat, tepat secara akurasi, dan mudah baik dari segi waktu, biaya maupun prosedur pelayanan menjadi tidak optimal. Sehingga kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam menanggapi atau memenuhi harapan serta tuntutan masyarakat secara cepat dan tepat waktu tidak dapat terpenuhi.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Woerahi saat ini menunjukkan bahwa masih rendahnya kinerja dari aparatur pemerintah desa selaku perangkat desa yang mempunyai tugas mengelola desa . Hal ini membuat tugas pokok dan fungsi pemerintah yang seharusnya melayani masyarakat tidak berjalan dengan baik sehingga tujuan yang diharapkan pemerintah desa tidak dapat tercapai.

Cara Aparat Desa dalam mewujudkan komitmen sebagai Aparat Desa berusaha melayani masyarakat secara baik adalah dengan melakukan penyesuaian antara waktu kerja sebagai petani dan sebagai Aparat Desa, mampu mengatur dan menentukan skala prioritas serta mampu untuk melakukan penyesuaian diri dengan situasi serta kondisi yang terjadi dalam masyarakat dan pemerintahan. Sebab, kinerja aparat desa akan juga berkaitan dengan agenda kerja dan skala prioritas yang dibuat harus mengacu pada aturan serta menyesuaikan dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagaimana dijelaskan oleh Corneles, dkk (2019).

Withmore (dalam Sinambela, 2010) mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk meningkatkan kinerja yang optimum perlu ditetapkan standar yang jelas, yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai. Kinerja pegawai akan tercipta jika pegawai dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Menurut Showkat (2013), bahwa sistem penilaian kinerja dapat berfungsi sebagai suatu alat evaluasi kinerja yang menyediakan informasi untuk memetakan potensi pegawai, sedangkan penilaian kinerja yang efektif dalam organisasi harus mampu memberikan umpan balik yang diperlukan untuk karyawan dan mengambil tindakan untuk motivasi diri mereka.

Aparatur pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan publik bukan hanya mengatur dan mengurus masyarakat tetapi juga berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Apalagi sebagai pelayan masyarakat, sikap disiplin harus selalu ditegakkan oleh aparatur pemerintah desa. Jika melihat kondisi kinerja pemerintah desa saat ini, sangat diperlukan yang namanya sebuah "evaluasi" untuk melihat seberapa jauh kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan kedepannya akan lebih baik.

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang "Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe". Maka untuk menjawab permasalahan tersebut, penulis menggunakan konsep indikator evaluasi kinerja menurut Robbins (2006) dan prinsip pelayanan publik berdasarkan Teori yang dikemukakan Komarudin (2014).

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk mendapatkan hasil penelitian sebagaimana yang diharapkan, maka jenis penelitian ini menggunakan studi kasus (*case study*), yakni menganalisis Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. Rancangan studi kasus ini dengan menempatkan Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe (*tempat*), obyek (*aktor*), dan peristiwa (*aktivitas*) Evaluasi Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik. Oleh karena itu, studi kasus yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kajian secara mendalam tentang Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe merupakan tempat, obyek, peristiwa yang dikaji dalam penelitian ini. Informan adalah subyek yang dianggap mampu memberikan informasi terhadap masalah yang diteliti. Menurut Sugiyono (2005: 53) bahwa penentuan subyek sampel atau informan dilakukan menggunakan sampel bertujuan (*purposive sampling*) yakni penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dengan pertimbangan tujuan tertentu. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah melalui pengamatan, studi dokumen, dan

wawancara. Selama pengumpulan data ketiga teknik ini berjalan simultan dan saling melengkapi untuk mendapatkan data yang valid sesuai dengan masalah yang diteliti. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan selama pengumpulan data berlangsung sampai saat dilakukan penarikan kesimpulan. Pada teknik analisis data yang digunakan mengacu kepada model analisis interaktif dari Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam jurnal (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022) dalam kutipan berikut:

The data analysis technique used refers to the interactive analysis model from Miles, Huberman & Saldaña (Milles et al., 2014), which was quoted from the journal (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022), namely The data is analyzed using several steps, namely analyzing the data with three steps: data condensation, presenting data (data display), and drawing conclusions or verification (conclusion drawing and verification). Data condensation refers to the process of selecting, focusing, simplifying, abstracting, and transforming data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Woerahi Dalam Pelayanan Publik

untuk melakukan evaluasi kinerja aparatur pemerintah desa dalam pelayanan publik, penulis menggunakan teori evaluasi kinerja yang disampaikan oleh Robbins (2006:260) dalam menilai kinerja karyawan melalui 6 (Enam) indikator, yaitu Kualitas, Kuantitas, Ketepatan waktu, Efektifitas, Kemandirian dan Komitmen kerja. Sedangkan dalam pelayanan publik penulis menggunakan prinsip pelayanan publik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Komarudin (2014:28-29) yang memiliki 10 (Sepuluh) indikator, yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, tanggungjawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, Kedisiplinan kesopanan dan keramahan yang dapat diuraikan sebagai berikut.

Indikator Evaluasi Kinerja

1. Kualitas Layanan

Berdasarkan wawancara bapak Alif selaku ketua BPD Desa Woerahi, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pemerintah Desa Woerahi sudah cukup baik karena masyarakat tidak pernah mengeluhkan terkait hasil pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa, karena apa yang diberikan oleh pemerintah Desa Woerahi sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kualitas merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dengan persepsi pelayanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat

menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian Kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan, apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka maka pelayanan tersebut sudah dikatakan sudah memuaskan.

Temuan penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah desa selama ini sudah cukup baik di rasakan oleh masyarakat. hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan positif masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa Woerahi sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika ada kesalahan pengetikan terhadap surat-surat pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat aparatur pemerintah desa segera memperbaiki dengan membuat surat-surat yang baru sehingga apa yang sampai kepada masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

2. Kuantitas Layanan

Kuantitas kerja pada dasarnya merujuk pada jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh aparatur pemerintah desa dalam sehari kerja. Hal ini bisa dilihat dari jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasil yang diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Jika jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pegawai semakin banyak, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Pegawai yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan menunjukkan tanggung jawab yang besar.

Adapun jenis pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah Desa Woerahi adalah seperti pembuatan surat pengantar KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga), Surat keterangan pindah, Surat keterangan datang, Surat keterangan kematian, Surat keterangan domisili, Surat keterangan riwayat tanah, Surat pengantar izin keramaian, Surat pengantar IMB (Izin Mendirikan Bangunan), Surat pengantar balik nama SPPT-PBB (Surat Pemberitahuan Pajak Tertuang-Pajak Bumi dan Bangunan), Surat pengantar nikah, Surat pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), dan Surat keterangan tidak mampu (SKTM).

Berdasarkan pengolahan data primer dan sekunder, Dengan demikian penulis mengambil kesimpulan bahwa kuantitas kerja pemerintah Desa Woerahi menunjukkan kategori baik. Dimana pemerintah desa selalu melaksanakan permintaan masyarakat terkait pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan segera. Sehingga ketika banyak masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan maka banyak pula pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh aparatur pemerintah desa dalam sehari kerja tanpa adanya penumpukan tugas.

3. Ketepatan Waktu Layanan

Waktu merupakan hal yang penting dalam setiap aktivitas sehari-hari maupun dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Cepat atau lambat aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi salah satu indikator penilaian atas kinerja pemerintah Desa Woerahi dalam melayani masyarakat. Pemerintah Desa Woerahi dapat melayani masyarakat secara cepat apabila aparatur pemerintah desa selalu tepat waktu dalam bekerja sehingga aparatur pemerintah desa dapat berada di tempat ketika masyarakat membutuhkan pelayanan. Namun berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pemerintah Desa Woerahi tidak mempunyai kepastian terkait jam kerja sehingga terkadang aparatur pemerintah desa tidak berada ditempat kerja saat masyarakat membutuhkan pelayanan. Pelayanan yang seharusnya dilakukan dari jam 7.30 sampai jam 14.30 menjadi tidak terlaksana disebabkan karena tidak adanya kepastian terkait jam kerja yang membuat aparat tidak tepat waktu. Namun jika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di malam hari akan tetap dilayani oleh pemerintah Desa Woerahi.

Berdasarkan pengamatan dan rekaman wawancara, aparat Desa Woerahi yang mayoritasnya bekerja sebagai petani sering tidak berada di tempat kerja maupun di rumah saat jam kerja berlangsung, ada beberapa aparat yang penulis temui sedang berada di kebun saat masih jam kerja. Sehingga berdasarkan hal tersebut maka pemerintah Desa Woerahi masih belum tepat waktu dalam bekerja yang dapat dilihat dari tidak adanya aparatur pemerintah desa yang ingin ditemui masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan sebagian aparatur pemerintah Desa Woerahi masih bekerja sebagai petani.

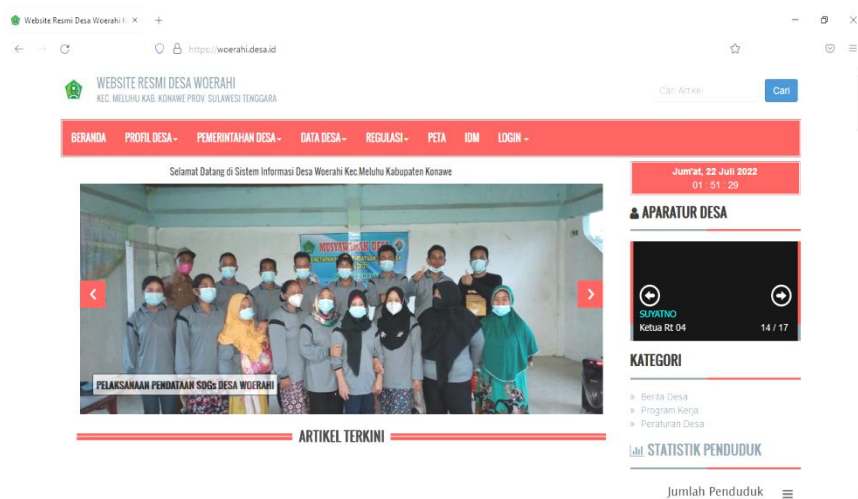
4. Efektivitas Layanan

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas pada dasarnya merupakan pemanfaatan teknologi dan sumber daya yang ada pada pemerintah Desa Woerahi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparatur pemerintah desa harus mampu memanfaatkan segala sumber daya yang ada di desa termasuk pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan.

Melalui hasil pengamatan peneliti aparatur pemerintah desa telah mampu dan cukup baik dalam penggunaan teknologi seperti komputer, selain itu dalam memaksimalkan efektivitas pemanfaatan teknologi aparatur pemerintah desa juga memanfaatkan website

desa guna memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan kegiatan desa.

Berikut data dukung website Desa Woerahi sebagai bentuk layanan informasi dan data untuk diketahui oleh warga. Tujuannya adalah transparansi layanan sehingga dapat meningkatkan efektivitas layanan di Desa Woerahi.



Gambar 1. Website Desa Woerahi

Berdasarkan analisis data yang bersumber dari wawancara dan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa pemerintah Desa Woerahi telah memaksimalkan efektivitas kerja dengan memanfaatkan teknologi seperti komputer dengan cukup baik dalam memberikan pelayanan, selain itu untuk menunjang kegiatan masyarakat yang dilakukan di kantor Desa Woerahi pemerintah juga memberikan fasilitas berupa wifi yang dapat digunakan oleh masyarakat dan aparatur pemerintah desa untuk mengakses internet dalam rangka menunjang kegiatan masyarakat di balai desa.

5. Kemandirian

Kemandirian dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan salah satu indikator penting yang dikemukakan oleh Robbins (2006). Aparatur Pemerintah Desa Woerahi merupakan penduduk desa yang terpilih dan dinilai memiliki kemampuan dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai aparat desa. Sehingga dianggap mampu dan dapat secara mandiri untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Hal ini seperti yang disampaikan oleh bapak Alif selaku ketua BPD Desa Woerahi yang mengatakan bahwa :

“ya kalau misalkan kemandirian terkait pengerjaan tugas seperti tugas pendataan ya kadang-kadang itu masih ada sistem kerja sama ke teman-teman aparat supaya cepat selesai. Sedangkan kalau misalkan yang dilakukan dibidang kasi pelayanan atau yang lain itu tetap bisa dikerjakan oleh masing-masing aparat yang sudah ditugaskan.” (wawancara, 18 april 2022).

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis, aparat Desa Woerahi selama ini sudah cukup mandiri dalam bekerja. Pelayanan yang diminta oleh masyarakat akan langsung dikerjakan oleh masing-masing aparat yang bersangkutan dengan tidak membebankan pekerjaannya

kepada rekan kerja yang lain. sehingga dapat penulis simpulkan bahwa aparatur pemerintah Desa Woerahi sudah cukup mandiri dalam menjalankan tugas dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya.

6. Komitmen Kerja

Sebelum menduduki jabatan sebagai aparat desa maka seluruh aparatur pemerintah Desa Woerahi telah melakukan sumpah jabatan yang menjadikan aparat desa memiliki komitmen untuk menjalankan tugas secara baik, benar, jujur dan adil. Komitmen kerja pada dasarnya merupakan kesungguhan aparatur pemerintah desa dalam mencurahkan waktu dan tenaganya untuk organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini yang dianggap tepat sebagai bentuk komitmen pemerintah Desa Woerahi dalam menjalankan komitmen kerja adalah dengan melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kewenangan dan rencana yang ditetapkan serta dapat mendedikasikan waktunya dalam melayani masyarakat.

Sebagai aparat pemerintah yang melayani masyarakat, pemerintah Desa Woerahi dituntut untuk dapat melayani masyarakat sebaik mungkin. Hal ini nyata terlihat ketika aparat desa mampu menjalankan tugas sebagaimana jabatan yang diemban. Akan tetapi, dalam upaya menjalankan komitmen kerja terdapat kendala yang dihadapi aparatur pemerintah Desa Woerahi yaitu pembagian waktu kerja sebagai aparat desa dan sebagai petani yang harus disikapi dengan baik agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan masih dapat terlayani dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi melihat bahwa aparatur pemerintah Desa Woerahi sering dijumpai tidak berada di kantor maupun di rumah saat jam kerja. Terkadang aparat yang ingin ditemui oleh masyarakat sedang berada di kebun, hal ini tak jarang membuat masyarakat pulang kembali ketika aparat yang ingin ditemui tidak berada di kantor maupun di rumah. Komitmen kerja yang rendah ini juga disebabkan oleh gaji aparat yang masih rendah. Dari hasil wawancara dan observasi di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen aparatur pemerintah Desa Woerahi terhadap pekerjaan belum terlaksana dengan baik hal ini ditunjukkan dengan sering ditemuinya aparat desa yang tidak berada ditempat ketika masyarakat membutuhkan pelayanan karena sebagian waktu mereka dihabiskan untuk bertani.

Indikator Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan pelayanan mengandung artian bahwa prosedur atau tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah untuk dipahami, tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan. Prinsip kesederhanaan harus dilaksanakan dengan prosedur pelayanan yang

sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat artinya bahwa Aparatur Pemerintah Desa Woerahi harus memberikan pelayanan dengan melaksanakan prosedur pelayanan publik dengan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil observasi penulis melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa sudah cukup sederhana, mekanisme pelayanan yang sederhana tersebut ditunjukkan dengan prosedur pelayanan yang mudah bagi masyarakat. masyarakat yang membutuhkan pelayanan bisa langsung datang kerumah aparat desa dan akan langsung dilayani tanpa prosedur yang berbelit-belit. sehingga berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas maka dapat penulis menyimpulkan bahwa prinsip kesederhanaan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Desa Woerahi sudah berjalan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan positif masyarakat yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa cukup sederhana dan tidak berbelit-belit.

2. Kejelasan Layanan

Kejelasan merupakan usaha Aparat Pemerintah Desa Woerahi dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas mengenai pemenuhan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, dan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan serta memberi informasi yang jelas mengenai biaya pelayanan publik. Kejelasan dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator yaitu: Terdapatnya kejelasan alur dan kejelasan persyaratan dalam pengurusan administrasi serta terdapatnya kejelasan informasi mengenai biaya pelayanan dan tata cara pembayaran yang jelas. Yang dimaksud dengan kejelasan alur dan persyaratan administrasi yaitu aparat pemerintah Desa Woerahi harus mampu memberikan kejelasan kepada masyarakat mengenai tata cara pelayanan persyaratan di dalam melakukan sebuah pelayanan yang ada, agar dalam pengurusan administrasinya bisa lancar dan tidak ada hambatan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Desa (Perdes) Woerahi tentang Pendapatan Asli Desa (PAD) tahun 2020 terdapat rencana anggaran penerimaan desa, pelayanan yang dimaksud adalah kejelasan biaya pelayanan administratif. Rincian biaya surat-surat yang lain juga dapat dilihat dalam tabel 1.

Table 1. Biaya Pelayanan Administratif

No	Jenis pelayanan administratif	Biaya pelayanan
1.	Surat izin pesta non hiburan	Rp. 50.000
2.	Surat izin pesta dengan hiburan	Rp. 250.000
3.	Surat izin pernikahan	Rp. 50.000
4.	Surat izin numpang nikah	Rp. 50.000
5.	Surat keterangan jual beli ternak	Rp. 25.000
6.	Surat pengantar/keterangan	Rp. 15.000

Sumber : Peraturan Desa Woerahi Tentang Pendapatan Asli Desa, 2020

Dengan demikian berdasar hasil wawancara dan observasi di atas maka dapat peneliti simpulkan bawa kejelasan pemerintah Desa Woerahi dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, rincian biaya pelayanan juga telah ditetapkan dan dilaksanakan berdasarkan perdes yang ada.

3. Kepastian Waktu Layanan

Kepastian waktu merupakan prinsip pelayanan dimana dalam melaksanakan pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Desa Woerahi dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan dapat diselesaikan. Dalam pelaksanaan prinsip kepastian waktu diperlukan kesesuaian antara waktu pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi di lapangan yaitu pemerintah Desa Woerahi harus mampu memberikan kepastian waktu kepada masyarakat untuk penyelesaian suatu pengurusan yang ditetapkan dan tidak menunda-nunda waktu penyelesaian dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi penulis melihat bahwa dalam pemberian pelayanan seperti surat-surat, pemerintah dapat menyelesaikannya dalam kurun waktu kurang lebih 10 menit sedangkan untuk masalah sosial pemerintah desa tidak bisa memastikan waktu penyelesaiannya akan tetapi pemerintah desa berupaya untuk segera menyelesaikannya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka dapat penulis simpulkan bahwa prinsip kepastian waktu pemerintah Desa Woerahi sudah berjalan cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan diberikannya kepastian waktu penyelesaian pelayanan, selain itu pemerintah desa juga langsung menanggapi setiap pelayanan dan tidak menunda-nunda pelayanan.

4. Akurasi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa akurasi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Woerahi belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari masih biasa terjadinya kesalahan teknis terhadap pelayanan yang diberikan, namun demikian aparatur pemerintah desa selalu berupaya dan langsung memperbaiki setiap kesalahan yang terjadi.

5. Keamanan

Keamanan merupakan usaha aparatur pemerintah Desa Woerahi dalam proses dan produk pelayanan publik memberikan dan menciptakan rasa aman serta kepastian hukum, tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan. Pelayanan yang diberikan harus memberikan kepastian hukum baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan seperti surat dan dokumen yang dikeluarkan harus diperhatikan agar dapat menjamin kepastian dan keabsahannya secara

hukum, tanpa kesalahan serta menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat. Keamanan dalam penelitian ini dapat dilihat dari sub indikator yaitu adanya kepastian hukum dan legalitas dari pihak berwenang terhadap produk yang diberikan serta adanya rasa aman bagi masyarakat dalam proses pelayanan. yang dimaksud dengan kepastian hukum dan legalitas yaitu setiap produk pelayanan yang diberikan harus adanya legalitas dari pihak yang berwenang sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memiliki kepastian hukum yang kuat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas dapat penulis simpulkan bahwa prinsip keamanan pelayanan Desa Woerahi sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari keamanan lingkungan yang kondusif serta legalitas pelayanan yang dilakukan berdasarkan prosedur yang berlaku sehingga memberikan kepastian hukum dan rasa aman bagi masyarakat.

6. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan pertanggungjawaban kepala desa serta Aparatur Pemerintah Desa Woerahi atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik . yang akan berdampak pada mutu dan hasil pelayanan seperti yang diharapkan masyarakat. Tanggung jawab menuntut adanya profesional pegawai dalam memberikan pelayanan. Tanggung jawab aparatur Pemerintah Desa Woerahi dalam pelayanan dapat dilihat dari sikap tanggung jawab atas pekerjaan maupun kemampuan dalam menerima dan menyelesaikan setiap kebutuhan dan persoalan yang dihadapi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat penulis simpulkan bahwa aparatur Pemerintah Desa Woerahi sudah cukup bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat hal ini dapat dilihat dari tidak adanya pekerjaan yang sampai dilalaikan meskipun sebagian besar aparatnya masih berprofesi sebagai petani.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan kemampuan Aparatur Pemerintah Desa Woerahi dalam menyediakan serta menggunakan sarana dan prasarana yang lengkap karena hal tersebut mampu menjadi modal utama sebagai penunjang proses pelayan publik, yang dimaksud dengan kelengkapan sarana dan prasarana yaitu dalam proses pelayanan perlu adanya komputer, mesin tik dan printer serta prasarana lainnya yang memadai untuk menunjang proses pelayanan, sehingga dengan adanya sarana yang memadai akan memperlancar proses pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat bahwa pemerintah Desa Woerahi telah memiliki sarana pelayanan seperti komputer dan mesin printer untuk menunjang pelayanan. sedangkan untuk laptop tidak semua aparat memilikinya. Peneliti juga melihat bahwa ruang

pelayanan belum didukung dengan fasilitas lain seperti kipas angin.

8. Kemudahan Akses

Fungsi pelayanan salah satunya adalah pemberian akses yang mudah bagi penerima layanan. Kemudahan akses juga merupakan ukuran pelaksanaan prinsip pelayanan yang dilihat dari tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan kemudahan akses teknologi komunikasi.

Kemudahan akses dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam mengakses dan memperoleh informasi dari Aparatur Pemerintah Desa Woerahi dari alat telekomunikasi. Untuk itu pemerintah Desa Woerahi memanfaatkan teknologi internet dalam pembuatan website desa dengan nama domain woerahi.desa.id. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat dapat lebih mudah mengetahui informasi serta kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Woerahi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka dapat peneliti simpulkan bahwa kemudahan akses pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Woerahi sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pemanfaatan teknologi telekomunikasi untuk website desa yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi, selain itu akses menuju ke kantor desa juga sudah didukung dengan akses jalan yang cukup baik.

9. Kedisiplinan, Keramahan dan Kesopanan

Kedisiplinan aparatur Pemerintah Desa Woerahi dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan sehingga dalam setiap pelaksanaan pelayanan setiap pegawai dituntut agar dapat mematuhi aturan yang sudah ditetapkan untuk menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak Aparatur Pemerintah Desa yang tidak disiplin dalam menjalankan kewajibannya hal ini dapat dilihat dari masih seringnya ditemui aparat desa yang tidak berada di kantor maupun di rumah saat jam kerja berlangsung, berdasarkan hasil observasi peneliti sering menemukan aparat yang sedang berada di kebun saat jam kerja berlangsung, hal ini tidak lepas dari kegiatan aparat Desa Woerahi yang juga berprofesi sebagai petani sehingga terkadang sebagian waktu mereka berada di kebun.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat bahwa dalam pemberian pelayanan pemerintah selalu bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat. Sehingga berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat penulis simpulkan bahwa kesopanan dan keramahan aparatur pemerintah Desa Woerahi sudah cukup baik. Akan tetapi terdapat kendala lain dalam hal kedisiplinan, dimana aparat Desa Woerahi masih ada yang belum disiplin, hal ini dapat dilihat dari tidak adanya aparat desa di kantor maupun di rumah saat masyarakat

membutuhkan pelayanan pada saat jam kerja. Selain itu terkadang ada beberapa aparat yang tidak hadir saat pelaksanaan rapat desa

10. Kenyamanan Pelayanan

Kenyamanan merupakan usaha yang diterapkan oleh Aparatur Pemerintah Desa Woerahi dalam memberikan pelayanan yang nyaman. Kenyamanan layanan merupakan ukuran pelaksanaan prinsip pelayanan yang dilihat dari lingkungan pelayanan yang seharusnya tertib, teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Kenyamanan erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa dalam menilai kualitas yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu pemerintah Desa Woerahi sebagai salah satu instansi pemerintah harus mampu memberikan rasa nyaman kepada pengguna jasa dalam hal ini adalah masyarakat Desa Woerahi dalam setiap kegiatan pelayanan. Namun, masyarakat Desa Woerahi belum sepenuhnya merasa nyaman ketika melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat penulis simpulkan bahwa kenyamanan pelayanan Desa Woerahi belum berjalan dengan baik. Meskipun ruang tunggu telah disediakan akan tetapi masyarakat belum merasa nyaman hal ini dikarenakan belum adanya toilet umum bagi masyarakat di kantor desa selain itu tempat parkir khusus kendaraan juga masih belum disediakan oleh pemerintah Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, berdasarkan ketujuh indikator evaluasi kinerja maka dapat diambil kesimpulan bahwa dari dimensi kualitas, pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa Woerahi sudah cukup baik dimana jika terjadi kesalahan pengetikan akan langsung diperbaiki dan dibuatkan ulang secara gratis. Kuantitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan juga sudah cukup baik dimana aparat pemerintah Desa Woerahi dapat menyelesaikan setiap pekerjaan yang masuk. Hal ini tidak lepas dari efektivitas kerja pemerintah Desa Woerahi yang sudah cukup baik dengan berupaya memanfaatkan sebaik mungkin sumber daya dan teknologi yang ada. Sedangkan berdasarkan dimensi kemandirian aparat pemerintah Desa Woerahi sudah cukup mandiri dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Akan tetapi berdasarkan dimensi ketepatan waktu aparat pemerintah Desa Woerahi masih belum tepat waktu dalam bekerja. Selain itu dalam hal komitmen kerja aparat Desa Woerahi juga belum sepenuhnya memiliki komitmen yang tinggi terhadap kewajibannya sebagai aparat desa.

REFERENSI

Sumber Buku:

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Rosda.
- Abdullah M. Ma'aruf. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta.
- Abdurrahman Fatoni. (2011). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. (Jakarta: Rineka Cipta, hlm.104)
- Amstrong and Baron. (1998). *Perfect Management, Institut of Personal and Development*, London.
- Arikunto, Suharsimi dan Cepi. (2009). *Evaluasi Program Pendidikan : Pedoman Teoritis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*, edisi kedua, Bumi Aksara, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, UGM Press, Yogyakarta
- Danim, Sudarwan. (2000). *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Komarudin. (2014) *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta: Genesindo.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mukarom, dan Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ndraha, Taliziduhu. (1989). *Konsep Administrasi dan Administrasi*, Bina Aksara, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahadi, Dedi. (2010). *Manajemen kinerja sumber daya manusia*. Cetakan 1. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Robbins, S.P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks kelompok Gramedia.
- Ruky, Ahmad. (2002). *Sistem Manajemen Kinerja*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sadili, Samsudin. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung Pustaka Setia.
- Simanjuntak. (2005). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung:Alfabeta

Surya Dharma. (2010). *Manajemen Kinerja*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Widjaja. (2003). *Otonomi Daerah*. Jakarta: PT raja Grafindo Persada.

Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat Jakarta.

Sumber jurnal :

Adhikara, R. (2016). "Standar pelayanan pembuatan kartu keluarga di kantor kecamatan balikpapan tengah kota balikpapan." *eJournal Administrasi Negara*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. 4(2), 4093–4106.

Corneles, C., Tulusan, F., Londa, V. (2019). "Kinerja Sekretaris Desa Dalam Penataan Administrasi Desa (Studi Kasus di Desa Gangga Satu Kecamatan Likupang Barat Kabupaten Minahasa Utara)". *Jurnal Administrasi Publik*. 5 (78).

Hariani, R.R. (2018). "Evaluasi kinerja aparat pemerintahan kelurahan dalam pelayanan publik (Studi Di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang)". *Skripsi*. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Medan Area Medan.

Indrawati, Suntoro dan Normalisa.(2017). "Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin". *Artikel*. Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung Bandar Lampung

La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>

Nor, M.(2021). "Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Desa Dan Pelayanan Masyarakat Di Kampung Long Iram Seberang Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat". *eJournal Pemerintahan Integratif*, Volume 3, Nomor 1, 2013: 226-236. Pemerintahan Integratif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Siti Aisah. (2019). "Evaluasi Kinerja Badan Perwakilan Desa Dalam Menjalankan Peran Dan Fungsinya Di Era Otonomi Daerah (Studi di Desa Jatisari Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo)". *Skripsi*. Universitas Panca Marga Probolinggo

Yulianto, T. (2015). "Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang". *Skripsi*. Jurusan Politik Dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang

Sumber Peraturan Perundangan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa

Peraturan Pemerintah Desa Woerahi Tentang Pendapatan Asli Desa Tahun 2020

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa