PENGGARUH KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA TERHADAP MUTU PELAYANAN DI DESA TUMBUR KECAMATAN WERTAMBRIAN KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR

Andreas Jidon Watkaat

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Saumlaki, ikinliwatkaat@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Publik Aparatur Desa

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Terhadap Mutu Pelayanan Di Desa Tumbur Kecamatan Wertambrian Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja aparatur pemerintah desa terhadap mutu pelayanan berdasarkan hasil analisis regresi sederhana dapat dijelaskan pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan $df = 1 ; 18$ diperoleh nilai f tabel sebesar 3, 0873 sedangkan nilai f hitung = 3,991. Semestara t hitung = 2,730 sedangkan pada tingkat $\alpha = 0,05$ dan $df = 20$ diperoleh nilai t tabel = 2,0860 sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung lebih besar daripada t tabel dengan probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan hal ini membuktikan bahwa variabel kinerja berpengaruh terhadap mutu pelayanan.

Kata kunci : kinerja dan mutu pelayanan.

Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan pemerintah yang baik dan akuntabel maka diperlukan manajemen penyelenggaraan pemerintah atau kinerja aparatur

pemerintah yang baik dan handal yakni manajemen yang kondusif, responsif dan adaptif sehingga mampu mewujudkan kualitas kerja serta mutu yang baik pula

maka dibutuhkan sumber daya manusia yang handal. Salah satu cara untuk membentuk sumberdaya manusia yang berkualitas adalah dengan membangun sistem manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju Pemerintahan yang baik maka desa sebagai system pemerintahan yang terkecil harus membutuhkan seorang pemimpin yang berintegritas tinggi dengan mampu menunjukan kapabilitas kepemimpinannya kepada rakyat yang dipimpinnya tersebut.

Melihat pada perkembangan saman yang semakin kompetitif akan membawa kearah suatu pergeseran atau perubahan baik pada ilmu pengetahuan dan teknologi maupun pada nilai-nilai sosial masyarakat kearah yang lebih baik dan maju. Perkembangan tersebut membawa dampak kepada perilaku masyarakat yang menuntut pemenuhan kebutuhan dasar maupun kebutuhan administrasi agar kesejahteraan masyarakat terpenuhi. Untuk dapat terpenuhinya kesejahteraan masyarakat ini diperlukan pelayanan publik yang baik ada dua hal yang disebabkan oleh persoalan pelayanan publik

1. Pada tataran teoritik menguatnya pedekatan ekologis sebagai pengganti non ekologis, dimana administrasi

public tak terpisahkan dari persoalan politik, ekonomi sosial dan budaya.

2. Pada tataran empiris menguatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabilitas politik dan keuangan pelayanan publik, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah sebab masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya, merebaknya keinginan masyarakat untuk melakukan reformasi/regulasi pelayanan publik sebagai akibat dari berbelit-belitnya pelayanan publik.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang

berarti umum, orang banyak, ramai. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik dapat menggunakan tiga model yaitu responsiveness, responsibility, dan accountability. Responsiveness (responsivitas) adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas merupakan daya tanggap organisasi publik terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas merupakan daya tanggap organisasi publik terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayaninya.

Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (inputs) keluaran (outpus), hasil (outcomes), manfaat (benefits) dan dampak (impacts)) menambahkan dua indikator lain untuk

melengkapinya, yaitu produktivitas dan kualitas layanan. Produktivitas menunjuk pada kuantitas produk yang dihasilkan dan dibandingkan dengan sumber daya yang dipergunakan. Kualitas pelayanan menunjuk pada kualitas barang atau jasa yang dihasilkan, yang meliputi kecepatan waktu dan kualitasnya dan hal ini dilihat dari tingkat kepuasan stakeholder yang dilayani. Terdapat berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kinerja birokrasi pelayan publik.

Dengan demikian, implementasi kebijakan dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi setelah suatu program dirumuskan, serta apa dampak yang timbul dari program kebijakan itu. Disamping itu, implementasi kebijakan tidak hanya terkait dengan persoalan administratif, melainkan juga mengkaji faktor-faktor lingkungan yang berpengaruh terhadap proses implementasi kebijakan tersebut. .

Secara umum Aparatur Pemerintah Desa merupakan alat penyelenggara pemerintahan di desa. Sebagai penyelenggara pemerintahan di desa maka aparatur pemerintah Desa memiliki tugas dan fungsi pokok dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Tugas pokok Aparatur Pemerintah Desa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di

Desa Tumbur *Pertama*, menyediakan dan memberikan pelayanan publik untuk masyarakat dengan mencangkup empat prinsip (pelayanan prima) yaitu: cepat, tepat, akurat, dan berkualitas.

- a) Cepat disini maksudnya, Pemerintah Desa harus memberikan pelayanan yang cepat karena dalam hal ini masyarakat tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
- b) Tepat maksudnya, ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
- c) Akurat maksudnya pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
- d) Berkualitas maksudnya tidak seadanya, sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan atau masyarakat. *Kedua*, melengkapi fasilitas yang ada. *Ketiga*, kedisiplinan aparat dengan membuat daftar hadir. *Keempat*, menciptakan kedekatan dan kemudahan untuk berhubungan dengan masyarakat.

Selain memiliki tugas pokok, seluruh Aparatur Pemerintah Desa Tumbur juga memiliki fungsi pokok dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di Desa Tumbur. Fungsi pokok tersebut adalah melayani, membimbing, dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan publik. *Pertama*, fungsi melayani maksudnya bahwa sebagai aparat pemerintah desa wajib melayani kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan publik,

Permasalahan yang dihadapi oleh Aparatur Pemerintah Desa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik antara lain :

- 1) Sulitnya mengakomodir kepentingan masyarakat yang sangat majemuk. Misalnya: masyarakat desa tumbur minta untuk perbaikan jalan yang berlobang segera dilaksanakan karena merupakan jalur utama yang sering dilewati masyarakat desa tumbur sedangkan dusun puhrejo minta dibuatkan untuk saluran pembuangan air karena pada saat hujan deras agar tidak mengalami banjir, dalam hal ini aparat pemerintah desa merasa kesulitan untuk mengakomodir kepentingan dan tuntutan masyarakat

- desa puhjarak yang bersifat ego atau kelompok;
- 2) Pembengkakan anggaran dana desa, dikarenakan pengeluaran yang dikeluarkan oleh desa melebihi pendapatan desa;
 - 3) Pengelolaan potensi desa masih belum optimal, dikarenakan pengelolaannya yang masih kurang;
 - 4) Sulitnya dalam mengatur pembagian bantuan - bantuan dari pemerintah seperti sembako, jamkesmas serta jamkesda;
 - 5) Penyusunan kebijakan desa belum mencerminkan tahapan dari proses penyusunan peraturan desa,
 - 6) Pembuatan proposal pembangunan belum sempurna, dikarenakan belum mahir dalam pembuatannya.
 - 7) Masalah kelengkapan sarana dan prasarana yang masih kurang, berakibat menghambat pengarsipan surat.

Upaya mengatasi permasalahan kinerja yang di hadapi Aparatur Pemerintah Desa dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di desa tumbur Kecamatan Wertamrian Kabupaten Kepulauan Tanimbar.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Tentang Kinerja.

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan sebagai penampilan unjuk kerja atau prestasi. Prawirosentono (dalam Pasolong, 2007: 176) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau kelompok 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.

Mahsun (2006: 25) mendefinisikan kinerja (*performance*) sebagai suatu gambaran mengenai tingkat pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Indikator Kinerja

Indikator kinerja adalah kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil

(*outcomes*), manfaat (*benefits*) dan dampak (*impacts*) (LAN-RI dalam Pasolong, 2007: 177).

Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik bersifat variatif artinya terdapat berbagai indikator sesuai dengan fokus dan konteks penelitian. Karakteristik *Good Governance* dapat pula dijadikan indikator pengukuran kinerja yang meliputi *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability, dan strategic vision*. (UNDP 1997, dalam Sedarmayanti, 2012: 5).

Bila dikaji dari tujuan dan misi utama kehadiran organisasi publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan publik, kelihatannya sederhana sekali ukuran kinerja organisasi publik, namun tidaklah demikian kenyataannya, karena hingga kini belum ditemukan kesepakatan tentang ukuran kinerja organisasi publik. Kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya kabur akan tetapi juga bersifat multidimensional. Organisasi publik memiliki *stakeholders* yang jauh

lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi swasta.

Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi organisasi. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator dan penetapan pencapaian indikator kinerja (Pasolong, 2007: 182).

Pengukuran kinerja (*Performance Measurement*) adalah suatu metode atau alat yang digunakan untuk mencatat dan menilai pencapaian pelaksanaan kegiatan berdasarkan tujuan, sasaran dan strategi, sehingga dapat diketahui kemajuan organisasi, serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas (Mahsun, 2006: 26).

Pengukuran kinerja merupakan hal yang penting dalam manajemen program secara keseluruhan, karena kinerja yang dapat diukur akan mendorong pencapaian kinerja tersebut. Pengukuran kinerja dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan sehingga dapat

memberikan umpan balik (*feedback*) yang penting, artinya bagi upaya perbaikan guna mencapai keberhasilan di masa yang akan datang (Sedarmayanti dalam Pasolong, 2007: 187).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya mencapai pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Munir (2000:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses

pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Indikator Pelayanan

Salah satu produk pemerintah adalah pelayanan publik. Apabila kita menggunakan pendapat Lenvine yang dikutip oleh Dwiyanto, dkk (2006:143), maka produk dari pelayan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yaitu:

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses

penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Metode penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu metode yang digunakan untuk menguji keberlakuan hipotesa dan mengambil kesimpulan pada perhitungan atau angka (Sugiyono 2006:11).

Lokasi penelitian adalah Desa Tumbur Kecamatan Wertamrian Kabupaten Kepulauan Tanimbar.

Skala Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert, lebih lanjut menurut Sugiyono (2002:73), skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. skala likert dengan menyertakan lima pilihan jawaban sebagai berikut:

No	Variabel Penelitian	Keterangan	Jumlah Pertanyaan	Koding
----	---------------------	------------	-------------------	--------

1.	Kinerja (X)	Kinerja berkaitan dengan responsiveness, responsibility, accountability)	10	Skala Likert (1=Setuju, 5 = Sangat tidak setuju)
2.	Mutu pelayanan n. (Y)	Mutu pelayanan (berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati)	10	Skala Likert (1=Setuju, 5 = Sangat tidak setuju)

Sumber Data : Data Olahan Penulis

Teknik Analisa Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisa regresi linier sederhana dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2002:148): $Y=a+bX$

Di mana :

X= variabel bebas (Kinerja)

Y= Variabel terikat (Mutu Pelayanan)

a=konstanata

b=Koefisien regresi

Hasil dan Pembahasan

Secara parsial dan teoritis, pengaruh dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai korelasi atau hubungan (R^2) yaitu sebesar 0,377 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,142 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas motivasi terhadap variabel terikat kinerja sebesar 14,2 %
2. Nilai F tabel sebesar 3,0873 sedangkan nilai F hitung = 3,991. atau F test didapat nilai F hitung sebesar 3,991 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variabel kinerja (X) Terhadap mutu (Y).
3. Pada hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung = 2,730 sedangkan pada tingkat $\alpha = 0,05$ dan $df = 20$ diperoleh nilai t tabel = 2,0860 sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung lebih besar daripada t tabel dengan probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan terbukti variabel Kinerja pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul “Pengaruh kinerja aparatur pemerintah desa terhadap mutu pelayanan di desa tumbang kecamatan wertambrian kabupaten kepulauan tanimbar” maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peningkatan pemerintahan desa tidak terlepas dari kinerja (responsiveness, responsibility, accountability). Sedangkan mutu pelayanan (berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati).
2. Dari uji hipotesis menunjukkan bahwa diduga adanya pengaruh kinerja aparatur pemerintah desa terhadap mutu pelayanan di desa tumbang kecamatan wertambrian

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang 1991 : 122, *Analisis lingkungan kerja pegawai*.
- Bastian 2016, *Kinerja organisasi sebagai pencapaian tugas*.
- Lineberry 2003;81, *Analisis implementasi kebijakan public*.
- Marbun 2003 :153, *Hubungan kerja mempengaruhi karyawan*.

Prodjonegoro 2015, *Analisis pendapatan anggaran belanja untuk desa.*

Susentiana 2011:34, *Wilayah yang bersifat otonomi dan dinamis.*

Steers 2009:17, *Analisis kebijakan public.*

Sidik 2002:87, *Analisis pengelolaan administrasi keuangan desa.*

Vaozi 2015:83, *Analisis pemberdayaan masyarakat.*

Widodo 2010:95, *Tujuan kebijakan public.*

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Sutoyo, *Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Desa Dan Pelayanan Masyarakat Di Cikadu Kecamatan Warungpring Kabupaten Pematang*

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

Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja sektor Pelayanan Publik.* Yogyakarta: BPTE.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

A.S. Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta : Bumi Aksara

Thoha, 1995, *kepemimpinan dalam manajemen*, Jakarta: Raja Grafindo Persad

*MIPA Fakultas MIPA, Universitas Negeri
Yogyakarta.*

Zakaria dan Rizki Yati. *Analisa Sosiologi
tentang Anak Putus Sekolah di Desa
Merah Mege Kecamatan Atu Lintang
Kabupaten Aceh Tengah.* Universitas
Syiah Kuala. 5