

TELAAH KRITIS KINERJA KEPALA DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA PENYARING KECAMATAN KABUPATEN SUMBAWA

Elsa Dia Lestari¹, Firda Farsita², Ilham Hidayat³, Sri Rahayu⁴, Kurniawansyah^{5*}

¹⁻⁵Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: kurniawan071078@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kepala Desa Penyaring Kecamatan Moyo Utara. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat dan aparat pemerintah di Desa Penyaring Kecamatan Moyo Utara. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji dengan menggunakan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja kepala desa dalam pelayanan publik Desa Penyaring Kecamatan Moyo Utara masih kurang baik, hal ini disebabkan karena kurangnya aparatur desa pada beberapa posisi sehingga belum maksimal dalam pelayanan. Kurangnya kedisiplinan Kepala Desa dalam jam kerja menyebabkan pelayanan publik tidak maksimal. Harapan masyarakat Desa Penyaring khususnya dalam memberikan pelayanan harus mematuhi peraturan desa, dan mekanisme pengambilan keputusan dan kebijakan harus mengutamakan masyarakat, bukan kelompok.

Kata Kunci: *Kinerja Kepala Desa, Pelayanan Publik.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga Negara dan penduduk dalam kerangka amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara dimaksud berupa barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan Publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis. Kegiatan ini dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan (aspirasi) publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik (Taufiq Effendi 2006). Pelayanan publik diartikan, pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Lijan Poltak Sinambela, 2010).

Menurut Taufiq Effendi (2006), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara. Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Taufiq Effendi (2006) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik adalah mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal, dan mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Menurut Sinambela (2010), secara teoretis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: transparan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, akuntabilitas pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kondisional pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, partisipatif pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, kesamaan hak pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain, dan keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Paling sedikit ada 8 (delapan) prinsip pelayanan yang lazim dipergunakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. (Taufiq Effendi, 2006), yaitu:

1. kesederhanaan pelayanan artinya, prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan dengan mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat
2. kejelasan dan kepastian pelayanan artinya, prosedur atau tata cara teknis dan administrasi, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, rincian biaya/tarif dan tata cara pembayaran, serta jadwal waktu pelayanannya jelas dan pasti.
3. keamanan dalam pelayanan artinya, proses dan produk atau hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan dalam pelayanan artinya, prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab, jadwal waktu, rincian biaya/tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan diinformasikan secara terbuka untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat dengan mudah, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi dalam pelayanan artinya, persyaratan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah pengulangan pemenuhan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis dalam pelayanan artinya, pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa, tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajiban, memperhitungkan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata artinya cakupan atau jangkauan pelayanan diupayakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu dalam pelayanan artinya pemberian pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Kinerja pelayanan publik Desa Penyaring dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat masih belum memenuhi kebutuhan yang diharapkan, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, keterbatasan fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, kinerja pelayanan yang diberikan Kepala Desa penyaring masih lambat sehingga banyak masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan. Dalam proses pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga) dan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) yang berbelit-belit dan menunggu waktu yang lama dengan alasan masih dalam proses pembuatan. Hal ini yang perlu disoroti adalah kinerja Kepala Desa penyaring selaku pemimpin desa yang bertugas mengatur dan mengelola desa sesuai dengan aturan yang ada agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Kinerja dalam bahasa Inggris dikenal dengan *performance*, secara umum artinya perbuatan, pelaksanaan, pertunjukan, hasil kerja, prestasi kerja, efektivitas kerja, produktivitas kerja, atau suatu pekerjaan yang telah dicapai seseorang atau organisasi. Menurut Sinambela (2010), kinerja berasal dari pengertian *performance* yang memberikan pengertian sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Lijan Sinambela (2010) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau 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 norma dan etika.

Menurut Suwanto (2014) kinerja tentang perilaku atau apa yang dilakukan karyawan, bukan tentang apa yang dihasilkan atau diakibatkan dari kerja mereka. Withmore (dalam Sinambela, 2010) mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggungjawabnya 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 tanggungjawabnya dengan baik.

Mahmudi (2013) mengemukakan kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Faktor individual, meliputi pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen;
2. Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas pemimpin dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan;
3. Faktor tim, meliputi kualitas rekan dalam suatu tim dalam memberikan dukungan dan semangat, kepercayaan, dan kekompakan;
4. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja, proses organisasi, dan kultur organisasi;
5. Faktor kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Penyelenggaraan Pemerintah Desa di Desa Penyaring Kecamatan Moyo Utara harus mengacu pada aturan pemerintah yang telah ditetapkan dalam undang-undang no 6 tahun 2014 tentang desa, bab 1, pasal 2. Oleh karena itu, Kepala Desa penyaring diharapkan benar-benar menjalankan tugas yang professional. Desa Penyaring adalah desa yang terletak di kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Terdapat 4 Dusun yang ada di Desa Penyaring, yaitu dusun penyaring A, dusun Uma Kolo, dusun Penyaring B, dusun Omo. Desa Penyaring berbatasan langsung dengan 3 kecamatan dan 3 Desa. Kepala Desa Penyaring dalam segi pelayanan publik belum memuaskan karena kurangnya perangkat desa pada beberapa posisi sehingga tidak optimal dalam kinerja. kurangnya kedisiplinan Kepala Desa terhadap jam kerja yang telah ditentukan pukul 08.00 sampai pukul 14.00 tetapi kenyataannya kepala desaselalu berangkat siang pukul 09.00, sehingga mengakibatkan pelayanan publik yang diberikan belum optimal. Kepala Desa penyaring masih mengutamakan kelompok ketimbang masyarakat dan masih membedakan kasta, dalam pelayanan lebih mengutamakan keluarga, sahabat dan orang-orang terdekat sehingga terhambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menengah kebawah.

Sehubungan dengan uraian dan gejala kinerja di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan mengambil judul Telaah Kritis Kinerja Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Penyaring Kecamatan Moyo Utara. Penelitian ini menyoroti kinerja Kepala Desa dalam pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data berasal dari naskah wawancara, rekaman, catatan, foto, data dari kantor desa. Penelitian kualitatif mendiskripsikan realitas sosial, perilaku orang dan gambaran kejadian yang direkam dan dicatat, ditambah hasil studi dokumentasi, kemudian dituangkan dalam bentuk naratif.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif. Data kualitatif adalah dengan mengumpulkan informasi melalui wawancara, opservasi, dan dokumentasi. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah data Telaah Kritis Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Penyaring Kecamatan Moyo Utara. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersumber dari data primer. Data primer yang dimaksud bersumber dari hasil wawancara dengan informan penelitian yang dipilih dalam penelitian ini. (Zuldafrial, 2012).

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono, teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara merupakan proses komunikasi atau intraksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dan informan (masyarakat dan staf desa) sesuai kebutuhan penelitian ini.
2. Observasi merupakan pengamatan atau peninjauan secara cermat untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian.
3. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Data berupa dokumen dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Dokumentasi

diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari kantor Desa Penyaring Kecamatan Moyo Utara (Johan Setiawan, 2018).

Teknik Pengujian Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah baik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsure yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2007).

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Desa Penyaring

1. Produktivitas

Produktivitas yaitu mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar kinerja pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Untuk dapat di lakukan oleh kepala desa perlu adanya inovasi pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kinerja Kepala Desa Penyaring belum dikatakan baik. Terdapat beberapa keluhan dari masyarakat seperti pelayanan yang diberikan masih lamabat dan masih terdapat staf desa yang datang terlambat tidak sesuai dengan jam kerja yang di tetapkan oleh kepala desa sehingga pelayanan publik tidak berjalan seperti yang kita inginkan.

Hasil wawancara dengan Ibu Siti Aisyah dan M. Iqbal Muthalib selaku masyarakat desa penyaring mengatakan:

“Kinerjanya masih kurang baik, di karenakan belum berpengaruh atau belum ada perubahan di desa. Kepala Desa kurang bersosialisasi dengan masyarakat kurang paham akan kebutuhan kebutuhan masyarakat”. (Siti Aisyah, 23 Juni 2020).

2. Kualitas Pelayanan

Mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam menyelesaikan kinerja kepala desa dalam pelayanan pebluk. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari kepala desa. Kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja kepala desa dalam pelayanan publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan Kepala Desa Penyaring masih sangat rendah. Beberapa masyarakat yang mengatakan tidak baik, karena masi terdapat beberapa keluhan dari masyarakat seperti pelayanan yang diberikan masih lamabat.

Hasil wawancara penelitian dengan Maryam selaku masyarakat desa penyaring mengatakan:

“Masih sangat minim bahkan belum ada pelayanan sama sekali, dikarenakan Kepala Desa belum bisa mengetahui apa yang masyarakat butuhkan sehingga pelayanan terhadap masyarakat masih sangat buruk. Kepala Desa tidak berbaur dengan masyarakat.” (Maryam, 23 Juni 2020).

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan Kepala Desa untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responsivitas Kepala Desa Penyaring masih sangat rendah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terdapat diskriminasi dalam pemberian pelayanan.

Hasil wawancara penelitian dengan Suryadi selaku masyarakat desa penyaring mengatakan:

“Harapan saya agar kepala desa lebih memperhatikan lagi kepentingan masyarakatnya dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan aturan yang berlaku dan jangan bersifat diskriminatif”. (Suryadi, 23 Juni 2020).

4. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukansesuai dengan prinsip-prinsip administrasi sesuai dengan kebijakan organisasi. Dalam hal ini pemerintah desa dalam segala aktivitas bekerja di desa penyaring harus sesuai dengan Peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan pada pemerintah desa. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responsibilitas Kepala Desa Penyaring masih belum optimal. Terdapat penyimpangan terhadap aturan yang berlaku.

Hasil wawancara penelitian dengan Endang Mayasari selaku masyarakat desa penyaring mengatakan:

“Menurut saya pada aspek pemerintah desa belum bekerja sesuai dengan peraturan dan prosedur, masih belum optimal terdapat beberapa aparatur desa yang masih terlambat datang kerja, pelang lebih awal tidak sesuai dengan peraturan kerja yang telah disepakati, bahkan ada perangkat desa yang tidak datang kerja sama sekali”. (Endang Mayasari, 27 Juni 2020).

5. Akuntabilitas

Dalam konteks ini konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan atau program-program yang telah dijalankan oleh kepala desa itu konsisten dengan kekendak masyarakat banyak. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa akuntabel publik Desa Penyaring telah dilaksanakan dengan baik, meskipun sering kali menimbulkan konflik diantara pengangkat desa.

Hasil wawancara penelitian dengan M. Yasir Qudsi selaku masyarakat desa penyaring mengatakan:

“Mengenai program yang dilakukan oleh kepala desa sudah baik karena hampir semua janji-janji politiknya sudah dilaksanakan walaupun menimbulkan konflik politik antara kepala desa dan staf yang dianggap sebagai korban dari janji politik”. (M. Yasir Qudsi, 25 Juni 2020).

Hambatan Yang Dihadapi

Kinerja Kepala Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Terdapat beberapa hambatan yang dihadapi, seperti rendahnya kualitas aparatur desa dan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam mengawasi jalannya pemerintahan. Hasil wawancara penelitian dengan Ruslan selaku masyarakat desa penyaring mengatakan:

“Masih minimnya sumber daya manusia, belum adanya sarana dan prasarana, seperti kotak saran, masih rendahnya partisipasi masyarakat untuk menilai atau melihat kinerja kepala desa dalam pelayanan publik, Kepala Desa belum mampu mengetahui kebutuhan yang diinginkan masyarakat, masih ada beberapa aparat

desa yang tidak disiplin seperti kesiangan datang ke kantor bahkan sama kesli tidak datang". (Ruslan, 25 Juni 2020).

Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Yang Dihadapi

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa Penyaring untuk mengatasi hambatan yang dihadapi, yaitu melalui sosialisasi, pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan kemampuan dan partisipasi masyarakat. Hasil wawancara penelitian dengan Sri Idayati selaku masyarakat desa penyaring mengatakan:

"Melakukan sosialisasi, mengadakan evaluasi satu kali dalam satu minggu yang dihadiri oleh seluruh masyarakat desa, Kepala Desa mengadakan pelatihan atau pembinaan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat, mengikutsertakan masyarakat dalam pelayanan publik, melakukan musyawarah baik pada musyawarah dusun atau musyawarah pembangunan desa". (Sri Idayati, 25 Juni 2020).

Pembahasan

Pelayanan Publik yang diberikan oleh Kepala Desa penyaring sangat berperan penting bagi masyarakat desa penyaring Kecamatan Moyo Utara. Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Desa Penyaring pada umumnya Kinerja Kepala Desa penyaring dalam Pelayanan Publik yang diberikan Kepala Desa penyaring masih kurang baik, karena kekurangan perangkat desa pada beberapa posisi sehingga tidak optimal dalam kinerja, kurangnya kedisiplinan Kepala Desa dan staf desa terhadap jam kerja sehingga mengakibatkan pelayanan publik yang diberikan belum optimal. Kepala Desa Penyaring masih mengutamakan kelompok ketimbang masyarakat dan masih membedakan kasta dalam pelayanan, lebih mengutamakan keluarga, sahabat dan orang-orang terdekat sehingga terhambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menengah kebawah.

Kondisi lapangan yang dilakukan peneliti untuk mengatasi permasalahan atau upaya yang mempengaruhi kinerja Kepala Desa penyaring dalam pelayanan publik yaitu meningkatkan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan faktor yang mempengaruhi kehidupan Masyarakat. Kemampuan manusia untuk mengetahui alamnya menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang ada hendaknya dikembangkan sedemikian rupa guna mencapai kesejahteraan baik dengan melakukan pelatihan ataupun pembinaan yang dilakukan oleh Kepala Desa penyaring, melakukan sosialisasi, mengadakan evaluasi yang dihadiri oleh seluruh masyarakat, meningkatkan kepekaan terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan publik. Harapan kami sebagai masyarakat agar Kepala Desa penyaring lebih memperhatikan lagi kepentingan masyarakat dan khususnya dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan peraturan tentang desa, serta mekanisme dalam mengambil keputusan dan kebijakan harus mengutamakan masyarakat bukan kelompok.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara. Menurut Effendi (2006), pelayanan publik adalah pemenuhan kegiatan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah masyarakat dan staf pemerintah Desa Penyaring Kecamatan Moyo Utara. Menurut hasil wawancara dengan masyarakat yaitu Kinerja Kepala Desa penyaring dalam Pelayanan Publik masih kurang baik, karena kebutuhan masyarakat yang sulit untuk diketahui oleh kepala desa penyaring, pelayanan yang berbelit-belit, dan kinerja yang diberikan masih lambat, kurangnya perangkat desa pada beberapa posisi seperti, kepala urusan umum dan tata usaha dan kasih pemerintah sehingga tidak optimal dalam kinerja. Kepala desa penyaring masih mengutamakan kelompok ketimbang masyarakat dan masih

membedakan kasta dalam pelayanan, lebih mengutamakan keluarga, sahabat dan orang-orang terdekat sehingga terhambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menengah kebawah.

Hal ini sejalan dengan penelitian Taufik Yulianto (2015) yang menyatakan bahwa kinerja kepala desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang masih kurang baik, kualitas sumber daya aparatur desa masih rendah, dibuktikan dengan tingkat pendidikan pada umumnya hanya lulusan SMP, SMA dan Serjana sehingga kinerja yang diberikan masih lambat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Telaah Kritis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Desa Penyaring Kecamatan Moyo Utara maka dapat disimpulkan bahwa kinerja kepala desa dalam pelayanan publik, pada umumnya masih kurang baik, karena kekurangan perangkat desa pada beberapa posisi sehingga tidak optimal dalam kinerja, kurangnya kedisiplinan Kepala Desa terhadap jam kerja sehingga mengakibatkan pelayanan publik yang diberikan belum optimal. Kepala Desa Penyaring masih mengutamakan kelompok ketimbang masyarakat dan masih membedakan kasta dalam pelayanan, lebih mengutamakan keluarga, sahabat dan orang-orang terdekat sehingga terhambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menengah ke bawah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, M. (2015). Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. *Jom FISIP*, 2(1): 1-11.
- Aprilia, A. (2008). Pelayanan Public Pada Badan Kependudukan Dan Catatan Sipil. Kabupaten Grobong: *Skripsi*.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Sosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2001 tentang Pedoman Pengaturan Mengenai Desa.
- Daunn, W.N. (2000). *Analisis Kebijakan Publik*, terjemahan Samodra Wibawa, dkk. Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Fatnuriawan, A. (2014). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan public di Desa Puhrajak Kecamatan Plemahan Kabupaten Kediri Tahun 2014. *Skripsi*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Fitriyani, I., Sumbawati, N.K., & Rahman, R. (2021). Peran Kemampuan Manajerial Dan Lingkungan Industri Dalam Meningkatkan Kualitas UMKM. *Jurnal Tambora*, 5(3): 35-39.
- Hadi, S. (2009). *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Kadir, A. (2015). *Studi Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik*. CV Dharma Perada Dharmasraya.
- Koarudin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Gava Media.

- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 1999 tentang *Pedoman Umum Pengaturan Mengenai Desa, Kewenangan Desa, Direktorat Pemerintahan Desa*, Jakarta.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIALAN Press.
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Pelayanan Publik*. Yogyakarta: BPTE.
- Miles, M.B., & Huberman, A.M. (2007). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Mukarom, H.Z. & Laksana, M.W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Napitupulu, P. (2014). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni.
- Nurcholis, H. (2011). *Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Jakarta: Penerbitan Erlangga.
- Siagian, MS.P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, M. (2014). *Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Malang: Satera Press.
- Suprianto, Pamungkas, B.D., Rahim, A., Usman, & Darmanto. (2020). Innovation Study in Improving the Quality of Planning and Budgeting Governance. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(1): 770-778.
- Yulianto, T. (2015). Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Zuhri, L. (2016). Nilai Lokal Krik Selamat sebagai Asas dalam Pembangunan Hukum. *Rechtidee*, 11(1): 64-83.
- Zuhri, L., Iskandar, S., Juanda, Sulindra, I.M.G., & Syaifuddin, E. (2017). Local Values as a Conflict Mediation Model. *US-China Law Review*, 14(2017): 772-779.