

KINERJA LEMBAGA PEMERINTAH DESA DALAM MELAKSANAKAN TUGAS PELAYANAN ADMINISTRASI DESA (Studi Pada Desa Bina Karya Kecamatan Tanah Pinoh Kabupaten Melawi)

Oleh:
IGIT SUPARJA
NIM. E420120226

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017
E-mail : igitsuparja.is@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kinerja pada Pemerintahan Desa Bina Karya dalam melaksanakan proses kerja administrasi desa yang mana masih kurang maksimal terutama dalam proses pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak sesuai dengan standar pelayanan yang dilakukan. Penelitian ini dinilai berlandaskan pada teori Moeheriono yaitu Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah Deskriptif Kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan Teknik Wawancara, Observasi dan Dekomentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pada Pemerintah Desa Bina Karya masih kurang maksimal, yaitu tingkat kedisiplinan masih rendah, jam kerja yang tidak teratur, minimnya fasilitas penunjang seperti komputer, serta kurangnya pengetahuan dan pemahaman dalam tugasnya. Untuk itu diharapkan kepada Pemerintah Desa dapat meningkatkan kinerjanya demi menciptakan pelayanan yang memuaskan.

Kata-kata Kunci : Kinerja, Pemerintah Desa, Responsivitas, Responsibilitas Akuntabilitas.

Abstract

The Research work aimed to find out the performance of governance institution of BinaKarya village in doing administration services in wich it did not meet the service standard. This research work was based on Moeheriono theory, covering Responsiveness, Responsibility and Accountability. The research work employed qualitative descriptive methodology by using interview, observation and documentation.

The research work finding showed that the performance of governance institution of BinaKarya village was far from expectation, for example low discipline, irregular working hours, lack of facilities such as computer, and lack of understanding in doing their job. It is suggested that Village Governance should be able to improve their performance to achieve good service.

Keywords: Performance, Village Governance Institution, Responsiveness, Responsibility, Accaountability

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur, yang pada hakekatnya adalah

pembangunan manusia seutuhnya dan masyarakat pada umumnya. Untuk mewujudkan tujuan nasional tersebut, pemerintah telah mencanangkan pembangunan yang tersebar di seluruh pelosok tanah air melalui tahap-tahap yang

telah ditetapkan yaitu lima tahun. Untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pembangunan yang telah diprogramkan, perlu didukung oleh aparat pelaksana yang mampu dan terjalinnya hubungan yang serasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi desa yang mampu berfungsi sebagai sumber data dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintah Desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat, perlu menetapkan peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Administrasi Pemerintahan Desa.

Desa tentu memiliki keterbatasan menangani sendiri semua persoalan, sehingga kehadiran supra desa untuk ikut ulur tangan membangun desa tetap diharapkan. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 (UU No. 6/2014) mengamanatkan pemerintah supra desa tidak boleh melakukan imposisi (meminggirkan desa) yang justru mematikan emansipasi desa. Perpaduan konsep pembangunan desa tersebut dalam koridor rekognisi, subsidiaritas, dan inklusivisme sehingga dapat menghindarkan desa dari isolasi dan imposisi oleh supra desa.

Hakekat pembangunan desa bertujuan untuk memperbaiki kondisi dan taraf hidup masyarakat. Di samping itu pemerintah desa merupakan suatu strategi pembangunan yang memungkinkan pemerataan pembangunan dan hasilnya dinikmati oleh rakyatnya dan pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi dan tercapainya stabilitas keamanan wilayah yang sehat dan dinamis. Pemerintah desa sebagai alat untuk mencapai tujuan administrasi negara, berfungsi sebagai tangan panjang pemerintah dalam rangka pembangunan nasional demi tercapainya kesejahteraan rakyat yang merata di seluruh tanah air.

Maka diperlukan pelaksana yang mampu memahami, mengkaji dan menelaah serta menyelesaikan permasalahan yang timbul, sebagai konsekuensi logis dari pada usaha penyempurnaan pemerintahan maka akan dapat menambah kemampuan pemerintah dalam melakukan fungsi perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan. Tingkat kemampuan dan keterampilan pemerintah desa belum memenuhi keinginan yang diharapkan sesuai dengan tingkat perkembangan pembangunan, pengaturan dan penyelenggaraan pemerintahan desa. Sesuai dengan sifat NKRI (Negara Kesatuan Rakyat Indonesia) maka kedudukan desa diseragamkan dan

mengindahkan keragaman keadaan desa dan adat istiadat yang masih berlaku dengan memperhatikan hal tersebut maka desa tidak kehilangan ciri khas desa. Desa diarahkan pada usaha memperkuat kedudukan pemerintahannya agar mampu menggerakkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan serta mampu menyelenggarakan penyelenggaraan administrasi dengan baik agar desa yang dipimpin dapat berkembang dengan baik.

Pembangunan akan berjalan lancar apabila desa mampu menggerakkan, mengatur, mengendalikan dan mendorong masyarakat dalam hal ini maka dibutuhkan seorang kepala desa dan perangkat desa yang berhasil guna dan berdaya guna, profesional. Selain itu perangkat desa juga harus bersih, produktif, berwibawa, kreatif, transparan, inovatif, peka, antisipatif dan proaktif, serta juga mempunyai visi (Siagian, 2008: 159-163).

Pemerintahan Desa selain melaksanakan tugas-tugas umum juga melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh pemerintahan di atasnya untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek Perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan, kewenangan lain yang dilimpahkan. Pelimpahan

sebagian wewenang ini dilakukan berdasarkan kriteria eksternalitas dan efisiensi. Eksternalitas yang dimaksud adalah kriteria pelimpahan urusan pemerintahan dengan memperhatikan dampak yang timbul sebagai akibat dari penyelenggaraan suatu urusan pemerintahan.

Apabila dampak yang ditimbulkan bersifat internal pedesaan, maka urusan pemerintahan tersebut menjadi kewenangan Kepala Desa. Sedangkan yang dimaksud dengan efisiensi adalah kriteria pelimpahan urusan pemerintahan dengan memperhatikan daya guna tertinggi yang dapat diperoleh dari penyelenggaraan suatu urusan pemerintahan dilingkup pedesaan. Apabila urusan pemerintahan lebih berdayaguna ditangani oleh desa, maka urusan tersebut menjadi kewenangan Kepala Desa.

Pemerintahan desa sangat tergantung kesuksesannya dengan administrasi desa. Administrasi desa dapat berjalan dengan baik apabila kualitas manusia sebagai sumber daya insani dapat melaksanakan dengan sebaik mungkin artinya administrasi desa sangat menentukan kedudukan pemerintahan desa. Administrasi desa merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintahan desa karena merupakan fondasi dalam memperkuat dan mengembangkan

pemerintahan desa. Jadi administrasi desa merupakan prioritas utama yang harus mendapat perhatian serius oleh pemerintah khususnya pemerintah kecamatan. Salah satu desa yang berusaha untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh perangkat desa dalam pelaksanaan administrasi desa adalah Desa Bina Karya Kecamatan Tanah Pinoh Kabupaten Melawi.

Perkembangan pemerintahan yang terjadi di Desa Bina Karya Kecamatan Tanah Pinoh Kabupaten Melawi tidak terlalu menampakkan perubahan seperti dilihat dari tahun ke tahun perubahan setiap periode kepemimpinan dan jabatan desa tetap sama pola pengerjaan dalam administrasi masih tidak maksimal. Adapun tugas yang harus dilaksanakan seperti, pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, pelaksanaan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa, pelaksanaan kegiatan pembinaan sosial kemasyarakatan, pelaksanaan kegiatan pembinaan ekonomi, koperasi dan usaha kecil menengah, pelaksanaan tugas-

tugas pemerintahan umum, keagrariaan dan kependudukan, pelaksanaan kegiatan pembinaan pembangunan dan pengembangan partisipasi masyarakat, pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan, penyelenggaraan tugas instansi pemerintahan lainnya yang berada diwilayahnya, pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan, pelaksanaan penyusunan program, pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga desa, dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahannya Kades (kepala desa) dibantu oleh sekertaris desa, kepala urusan, pembantu kepala urusan (kaur), kepala dusun (kadus). Kecamatan Tanah Pinoh disetiap desanya memiliki BPD (Badan Perwakilan Desa). Dengan pembinaan dan pengawasan administrasi desa pemerintah desa berharap dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendukung penyelenggaraan pemerintahan desa. Desa Bina Karya melakukan pembinaan dan pengawasan dalam bidang administrasi desa yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan perangkat desa, mendisiplinkan perangkat desa dalam menjalankan pemerintahan desa.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pasal 1 ayat 2, tertulis bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam ketentuan tersebut Pemerintah Desa dituntut untuk lebih mengoptimalkan kinerjanya dalam pelayanan kepada masyarakat terutama dalam administrasi desa. Kinerja Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Tugas Pelayanan Administrasi Desa masih kurang maksimal hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor *yaitu* : Tingkat kedisiplinan aparat pemerintah desa masih sangat rendah terutama pada jam kerja yang kurang teratur, dilihat juga dari absensi kehadirannya di kantor desa bahwa kantor desa juga jarang dibuka, jikalau masyarakat memerlukan kerja aparat desa akan menjadi terhambat karena ketidak hadirannya, sehingga hal ini juga yang mengakibatkan daya tanggap yang tidak baik dari aparat pemerintah desa yang mengakibatkan penanggapan mereka terhadap kebutuhan masyarakat menjadi tidak baik, juga tanggung jawab mereka terhadap tugas-tugasnya menjadi terbengkalai. Juga tingkat pengetahuan mereka dalam memahami tugas-tugas yang ada kurang baik, yang diakibatkan jarang

adanya pelatihan-pelatihan dari pihak yang berwajib, dan kurangnya prasarana pembantu pekerjaan seperti komputer, juga diakibatkan ketidaktahuan dalam menggunakan perangkat komputer itu sendiri.

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis tertarik mengadakan penelitian yang kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah dengan judul *“Kinerja Lembaga Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Tugas Pelayanan Administrasi Desa”*

Fokus Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi fokus adalah kinerja lembaga pemerintah desa dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi desa.

Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Mengapa kinerja Lembaga Pemerintah Desa Bina Karya dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi desa kurang maksimal ditinjau dari indikator responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang dikemukakan di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan responsivitas kinerja lembaga

pemerintah desa dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi desa.

2. Untuk mendeskripsikan resposibilitas kinerja lembaga pemerintah desa dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi desa.

3. Untuk mendeskripsikan akuntabilitas kinerja lembaga pemerintah desa dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi desa.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah khasanah ilmu dan pengembangan pengetahuan pada rumpun studi Prodi Ilmu Pemerintahan. Selain itu diharapkan juga bisa dijadikan bahan rujukan bagi penelitian sejenis yang akan dilakukan dikemudian hari.

2. Manfaat Praktis

Sebagai masukan dan informasi bagi masyarakat serta pemerintah desa khususnya di Desa Bina Karya Kecamatan Tanah Pinoh Kabupaten Melawi dalam pelaksanaan penyelenggaraan administrasi desa. Penelitian ini juga diharapkan dapat

meningkatkan kemampuan pemerintah desa demi kemajuan desa.

B. KAJIAN TEORI

Bernardin dan Russel (dalam Dwiyanto, 2002:15) memberikan pengertian kinerja sebagai berikut: *"performance is the defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period."*

Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang di peroleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu.

Prawirosentono (dalam Pasolong, 2007: 76) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau kelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral etika.

Menurut Moeherino (2012:162-163), ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja :

- a. Responsivitas (*responsiveness*), yang menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan

misi dan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

- b. *Responsibilitas (responsibility)*, yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan secara eksplisit.
- c. *Akuntabilitas (accountability)*, yaitu menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang diharapkan dari masyarakat, bisa berupa penilaian dari wakil rakyat, pejabat dan masyarakat.

Pemerintah Desa

Menurut Undang-Undang nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Pasal 1 (ayat 1) : Desa adalah desa dan desa adat atau yang di sebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/ atau hak tradisional yang di akui dan di hormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Keberadaan desa secara yuridis formal dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa.

Menurut ketentuan ini desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dihormati dan sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pasal 1 (ayat 2). Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai urusan penyelenggara Pemerintahan Desa. Pasal 1 (ayat 3).

Konsep Pelayanan

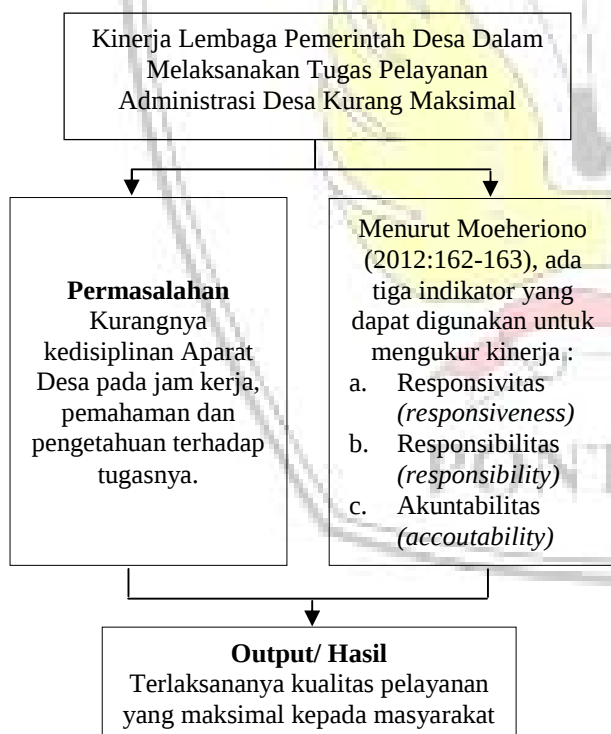
Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 1992:16)

Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. (Brata, 2003:9)

Selain itu Brata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi yang memberikan pelayanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut.

Kerangka pikir penelitian



C. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Bina Karya Kecamatan Tanah Pinoh Kabupaten Melawi. Penentuan lokasi ini antara lain didasarkan atas pertimbangan bahwa di desa ini penyelenggaraan tugas pelayanan administrasi masih kurang maksimal dikarenakan kurangnya kedisiplinan, keterampilan, dan tingkat pendidikan dari pemerintah desa itu sendiri. Dampak dari hal tersebut mengakibatkan terganggunya proses kerja, dan pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat. Penelitian dimulai dari dikeluarkannya Surat Tugas Izin Penelitian yang dikeluarkan oleh pihak pengelola yaitu dimulai pada tanggal 24 Agustus 2016 sampai dengan tanggal 10 Oktober 2016.

Subjek penelitian ini adalah Sekretaris Desa, Kepala Urusan dan Kepala Dusun, Kepala Desa Bina Karya sebagai informan kunci (*key informan*), dan Masyarakat. Objek penelitian ini ialah kinerja lembaga pemrintah desa yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi desa (studi pada desa bina karya kecamatan tanah pinoh kabupaten melawi).

Dalam melakukan penelitian, yang menjadi instrumen pengumpulan data adalah penulis itu sendiri. Untuk membantu penulis selaku instrumen pengumpulan data dalam kegiatan pengumpulan data penelitian, maka penulis menggunakan beberapa alat pengumpulan data yaitu pedoman wawancara, pedoman observasi dan alat dokumentasi seperti kamera dan buku tulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam upaya memperoleh data adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, aktivitas dalam analisis data terdiri dari 3 tahap yaitu reduksi data, penyajian data penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk mendapatkan validitasnya menggunakan triangulasi sumber.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan

kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut jelek. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi.

Responsivitas merupakan bentuk daya tanggap pemerintahan Desa dalam melaksanakan tugasnya. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Desa Bina Karya dalam wawancara tentang daya tanggap dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ialah :

“Memang penanggapan kami dalam pelayanan kepada masyarakat sedikit melambat, diakui juga dikarenakan kantor desa yang jarang dibuka, juga diakibatkan kesibukan dari masing-masing perangkat. Tetapi tetap kami laksanakan sesuai kebutuhan masyarakat walaupun sedikit mengalami keterlambatan dalam pelayanannya”

Dari hasil wawancara tersebut memang jelas tanggapan pemerintah desa sudah sesuai kebutuhan yang diperlukan masyarakat, tetapi sedikit mengalami keterlambatan dalam proses

pelayanannya, diakibatkan ketidakteraturan desa dalam masuk kantor yang mana akan menyulitkan masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan dari aparat tersebut, yang mana juga dari setiap aparat memiliki kesibukannya masing-masing yang mengakibatkan tidak bisa setiap waktu aktif membuka kantor desa.

Apakah dengan pelayanan dan tanggapan-tanggapan yang kurang maksimal diberikan pemerintah desa kepada masyarakat yang mana itu sendiri sudah menjadi kewajiban mereka, sering mendapatkan dan mendengar keluhan-keluhan dari masyarakat tentang hasil kerja mereka. Seperti yang disampaikan oleh kepala desa sebagai berikut :

“kalau untuk keluhan-keluhan dari masyarakat jarang kami dapati, kurang tau juga mengapa alasannya padahal sudah saya akui bahwa kerja kami memang kurang maksimal, tetapi masyarakat biasa dan tidak memperdulikan itu”

Wawancara kepada masyarakat :

“sebenarnya banyak keluhan-keluhan yang ada untuk mereka para aparat desa, tapi tidak pernah kami keluhkan langsung, takut juga dengan mendengar keluhan dari kami menjadikan pelayanan kepada kami yang mengeluh menjadi malas dan makin tidak baik, jadi kami simpan saja tanpa dikeluhkan langsung”

Seperti penyampaian kepala desa diatas, memang jarang sekali hasil kerja mereka dikeluh-keluhkan langsung oleh masyarakat kepada aparat pemerintah, yang mana seperti yang disampaikan oleh

masyarakat yaitu takut mereka yang mengeluh tidak diperdulikan lagi dalam pelayanannya. Sehingga keluhan tersebut jarang mereka lontarkan langsung kepada Pemerintah Desa.

Karena dari sebab itulah yang mengakibatkan tidak ada perubahan dan peningkatan kinerja lembaga pemerintah desa Bina Karya yang mana dengan jarangnyanya mendapat komplek langsung dari masyarakat tentang hasil kerja mereka maka mereka tetap seperti itu kinerjanya tanpa ada dorongan untuk meningkatkan kinerjanya agar lebih baik.

Dalam bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah desa harus selalu tanggap dengan keperluan masyarakat, yang mana pelayanan ini menjadi faktor utama kebutuhan masyarakat. Jadi apa saja yang menjadi kendala pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilansirkan oleh Kaur Umum dalam wawancara oleh penulis sebagai berikut:

“yang menjadi kendala kami pemerintah desa dalam memberikan pelayanan dikarenakan saya dan kawan-kawan rata-rata kurang paham mengetahui dalam penggunaan komputer jadi jika masyarakat membutuhkan pelayanan dalam pembuatan surat-menyurat selalu menunggu apabila sekdesnya sudah ada, jadi hal itulah yang menyebabkan terkendalanya pelayanan kepada masyarakat”

Wawancara yang sama oleh penulis kepada masyarakat :

“saat membutuhkan pelayanan dalam pembuatan surat menyurat kami selalu menunggu kehadiran sekdes dikarenakan aparat desa yang lain tidak begitu memahami cara menggunakan komputer untuk mengetik”

Jadi hasil dari kedua wawancara kepada narasumber diatas SDM termasuk menjadi faktor utama mempermudah dalam memberikan pelayanan, karena tidak semua pemerintah desa memahami menggunakan teknologi yang dapat mempermudah pekerjaannya yaitu komputer. Jadi seharusnya akan menjadi baik jika setiap pemerintah desa melakukan pelatihan dalam penggunaannya.

Respon, itulah faktor utama untuk memacu aparat pemerintah desa untuk meningkatkan ketanggapannya, yang mana respon ialah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan perioritas pelayanan. Oleh sebab itu tingkatkan respon sehingga tanggung jawab kepada masyarakat terjalankan dengan baik dan benar. Seperti halnya dalam wawancara yang disampaikan oleh Kepala urusan Pemerintahan (kaur) sebagai berikut :

“kalau ditanya merespon dalam pelayanan, jujur saya katakan memang sedikit melambat. Karna di kantor desa kami masih kurangnya prasarana penunjang untuk membantu proses

pekerjaan seperti, komputer. Jadi sampai sekarang adanya cuman mesin ketik biasa. Kalaupun ada komputer yaitu laptop punya pribadi kepala desa yang biasa kami gunakan untuk mengetik, itupun tidak selalu bisa digunakan.

Berikut hasil wawancara dengan Masyarakat :

“respon pemerintah desa kurang terlalu baik, terutama dalam menanggapi segala kebutuhan-kebutuhan kami yang dengan kesibukan mereka menjadikan pekerjaannya dikantor desa menjadi terbangkalai, seperti pelayanan kepada kami masyarakat”

Dari hasil wawancara penulis yaitu kepada Kepala Urusan yang mana dalam keterangannya ialah dalam respon memang diakui sedikit melambat yang mana dikarenakan faktor kurangnya prasarana penunjang kerja yaitu komputer untuk membantu mempermudah pekerjaan mereka dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Tidak berbeda jauh pula dari hasil wawancara kepada masyarakat, yang mana dalam penyampaian pemerintah desa dalam respon yang diberikan kepada masyarakat kurang terlalu baik juga, terutama dalam menanggapi segala kebutuhan-kebutuhan masyarakat tersebut. Seperti yang disampaikan yang menjadi penyebab itu dikarenakan kesibukan masing-masing dari aparat yang sehari-hari selain bekerja untuk desa mereka juga bekerja yang lain untuk kerja tambahan memenuhi kehidupannya sehari-hari.

Sebagai aparat pemerintah desa seharusnya sudah memahi menggunakan alat bantu kerja seperti komputer, yang mana dengan menggunakan alat tersebut dapat mempermudah pekerjaan mereka dalam membantu kebutuhan masyarakat. Maka dari itu penulis menanyakan hal tersebut kepada aparat pemerintah desa dalam Wawancara dengan Kaur Pemerintah

“Di karenakan rata-rata dari kami juga kurang memahi cara menggunakan komputer jadi kami pun tidak terpikir juga untuk membeli, lagian juga sekdes kami sudah punya yaitu milik pribadi, jadi masalah ketik-mengetik kami serahkan kepada sekdes semua, jadi angaran-anggaran yang ada lebih baik kami arahkan untuk kebutuhan yang lain”

Dari hasil wawancara diatas bahwa ketidak adanya prasarana pembantu pekerjaan dalam mengetik seperti komputer dikarenakan rata-rata dari aparat pemerintah desa kurang memahami menggunakan komputer, juga dikarenakan tugas dalam mengetik selalu diserahkan kepada Sekdes karena sekdes sudah memiliki komputer pribadi. Jadi anggaran yang ada mereka arahkan untuk kebutuhan-kebutuhan yang lain.

Responsibilitas

Responsibilitas adalah pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan secara eksplisit. Pelaksanaan kegiatan organisasi

harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan yang ada di desa itu sendiri. Apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan bersama maka organisasi pemerintahan desa itu dapat diindikasikan memiliki kinerja yang tidak optimal.

Responsibilitas merupakan bentuk dari proses kegiatan kerja yang dilakukan oleh organisasi Pemerintahan Desa sesuai dengan peraturan dan ketentuan-ketentuan serta prosedur yang telah diteetapkan oleh suatu organisasi pemerintahan. Organisasi yang bertanggung jawab adalah organisasi yang bekerja sesuai dengan peraturan dan ketentuan serta prosedur yang berlaku. Untuk itu di harapkan untuk seluruh Pemerintah Desa Bina Karya dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya, yang mana telah kepala desa mengatakan:

“Jenis pelayanan yang diberikan kami sebagai aparat pemerintah desa kepada masyarakat sebenarnya banyak, tapi yang lebih sering dibutuhkan ialah seperti : pengantar surat nikah, surat jual beli tanah, surat keterangan tidak mampu, dan lain-lain”

Jadi dari hasil wawancara diatas, banyak sekali kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat, tapi tidak sesering kebutuhan-kebutuhan seperti yang telah dijelaskan diatas yaitu surat pengantar nikah, surat jual beli tanah,

pengantar tidak mampu, dan masih banyak yang lainnya.

Dalam setiap pelayanan yang diberikan pemerintah desa kepada masyarakat harus selalu sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah disesuaikan, yang mana telah disampaikan oleh Kepala Desa dalam wawancara penulis, sebagai berikut :

“selama ini pelayanan-pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat selalu sesuai dan teratur yang mana telah dilaksanakan seperti prosedur yang telah ada tanpa melanggar norma-norma yang telah ada”

Penyampaiaan yang tidak jauh berbeda dari Kepala dusun yaitu sebagai berikut :

“kalau bagi saya dalam bekerja selalu melakukan segala hal sesuai dengan aturan juga sesuai kebiasaan yg mana sering kami lakukan, jadi menurut saya semuanya tidak ada yg jadi masalah karna kami bekerja sesuai prosedur.

Dari hasil wawancara penulis kepada Kepala Desa diatas memang dalam proses pelayanan-pelayanan mereka kepada masyarakat selalu sesuai dengan prosedur yang ada, tanpa menyalai aturan norma-norma yang ada. Yang mana telah diatur dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014, bahwa masyarakat Desa berhak memperoleh pelayanan yang sama dan adil.

Juga tidak jauh berbeda dengan hasil wawancara dengan Kepala Dusun,

yang mana dalam bekerja mereka selalu memberikan yang terbaik, bekerja selalu melakukan yang terbaik sesuai aturan dan juga memberikan pelayanan sesuai kebiasaan-kebiasaan yang sering mereka lakukan, tanpa ada permasalahan juga.

Jadi dalam proses pelayanan yang diberikan sudah sesuai peraturan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 bahwa pemerintah desa haruslah memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa. Yang mana dari kalimat tersebut dapat disimpulkan bahwa bertujuan pengarahannya kepada setiap pemerintah desa untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang mana hal ini sesuai dengan tugas dan kewenangan mereka, terutama dalam ketepatan waktu dalam proses pelayanannya apakah sudah memberikan yang terbaik kepada masyarakat seperti yang disampaikan oleh Kepala Desa dalam wawancaranya :

“Kami akui dalam pelayanan kami kepada masyarakat sedikit sering mengalami keterlambatan yang mana dari setiap aparat desa kami masing-masing memilki kesibukannya, seperti melaksanakan pekerjaan tambahan untuk menutupi kebutuhan sehari-hari yang tidak bisa ditutupi oleh tunjangan dari pekerjaan di Desa ini”

Sama halnya seperti yang disampaikan oleh Sekretaris Desa :

“Dalam pelayanan yang sering diberikan memang jarang kami

laksanakan dengan tepat yang mana faktornya kantor Desa jarang kami buka juga, jadi jika masyarakat membutuhkan pelayannya sering kami arahkan datang langsung kerumah kami aparat desa. Wajar kami jarang membuka kantor desa, karna penghasilan kami dari penerimaan tunjangan bulanan tidak mencukupi untuk menutupi kebutuhan kami sehari-hari, lagian tunjangan dapat kami terima pada 3(tiga) bulan sekali jadi kami perlu pekerjaan tambahan seperti berkebun dan lain-lain”

Dari pemaparan diatas dapat dikatakan memiliki alasan dan jawaban yang kurang lebih sama dari semua aparat desa, yang mana faktor kerlambatan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ialah dikarenakan tidak teraturnya jam kerja pemerintah desa sehingga kantor desa jarang sekali dibuka, yang mana apabila ada masyarakat membutuhkan keperluan langsung saja datang ke setiap rumah aparat desa yang mana sesuai dengan tugas masing-masing dari mereka.

Dari pemaparan hasil wawancara diatas juga dapat diketahui faktor penyebab kurang teraturnya jam kerja ialah karena dari masing-masing aparat desa memiliki kesibukannya masing-masing yaitu adanya pekerjaan tambahan diluar pekerjaannya didesa, yang mana beralasan dari penghasilan perbulan yang diterima setiap 3 (tiga) bulan sekali tidak mampu menutupi kebutuhan kahidupan sehari-hari

jadi oleh sebab itu mereka perlu bekerja seperti berkebun dan lain-lainya.

Selain itu juga dalam proses pelayanan yang perlu diperhatikan ialah dalam pembiayaan, yang mana dalam memberikan biaya pada saat memberikan pelayanan kepada msyarakat juga dapat dilihat apakah sudah sesuai dengan yang ditentukan atautkah pemerintah mengambil keuntungan dari hal tersebut. Seperti yang disampaikan oleh Sekretaris Desa dalam wawancaranya ialah :

“kalau masalah biaya kami jarang menentukan harganya, sering kami sampaikan jika warga bertanya berapa biaya administrasinya, selalu kami sampaikan beri seiklasnya saja. Dan dari hal itupun rata-rata dari masyarakat mengerti dengan memberikan biaya yang sesuai, itupun kalau ada, tetapi bagi masyarakat yang kurang mampu kalau hanya pelayanan yang tidak terlalu menyulitkan kami iklaskan saja dalam pembiayaannya”

Tidak jauh berbeda seperti yang disampaikan masyarakat, dalam wawancara yang penulis lakukan, sebagai berikut :

“kami apresiasikan kepada pemerintah desa, memang dalam pelayannya sedikit melambat, mereka memang sibuk dengan masing-masing urusannya yang lain. Tetapi dalam hal memberikan pembiayaan administrasi pelayanan kepada kami tidak pernah aparat desa meminta dengan biaya yang tinggi dan kami pun mengerti dengan membayar sesuai dengan usaha yang mereka kerjakan”

Hasil wawancara tersebut diatas penulis dapat mengetahui bahwa dalam pembiayaannya pemerintah desa jarang memaksakan masyarakat untuk membayar dengan harga yang tidak sesuai, karena mereka selalu menyampaikan *beri seiklasnya saja* kepada masyarakat apabila bertanya tentang biaya administrasinya. Dan juga bagi masyarakat yang kurang mampu mereka juga mengerti dengan keadaan masyarakat alami yaitu dengan menggratiskan biayanya.

Dari sekian proses kegiatan pemerintah desa dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat dapat dilihat apakah sudah maksimal dan sudah memberikan kepuasan atau belum dalam usaha pelayanan yang diberikan Pemerintahan Desa kepada masyarakat, yang mana hal itu memang sudah kewajiban mereka sesuai tugas pekerjaan yang mereka emban, dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014.

Dalam wawancara Kepala Desa menyampaikan sebagai berikut :

“selama masa jabatan saya tidak pernah saya mendapat komplien dari masyarakat tentang usaha pelayanan kami kepada mereka, semuanya baik-baik saja. Hanya saja sering mendengarkan mereka berkata “tadi sudah kekantor desa, tapi tutup makanya langsung saya kerumah” kadang itupun biasanya kami tidak ada drumah, tapi hal seperti itu tidak pernah ada komplien yang keras, mungkin mereka juga mengerti dengan

keadaan kami pemerintah desa yang mana juga memiliki kesibukannya masing-masing, jadi kalau ditanya sudah maksimal atau belum bisa dikatakan dari kami belum sepenuhnya maksimal”

Berikut hasil penyampaian dalam wawancara penulis kepada masyarakat :

“jujur kalau dalam pelayannnya memang tidak dapat dikatan maksimal, soalnya sering mengalami keterlambatan dalam proses pelayanan kepada kami, tetapi hal itu tidak terlalu kami permasalahan apabila kami tidak terlalu terburu-buru dalam memerlukan surat-surat yang ingin kami buat, tetapi akan ada sedikit kekesalan apabila kami memang ingin segera memerlukannya.

Dari hasil wawancara berikut tentang kemaksimalan kerja pemerintah desa dan apakah sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat tentunya masih kurang, dapat diketahui dari masing-masing penyampaian imforman dalam wawancara yang dilakukan penulis. Yang mana dari setiap aparat pemerintah desa masing-masing memiliki kesibukannya sehari-hari jadi untuk menyempatkan waktu untuk memberrikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat menjadi berkurang. Juga sama halnya seperti yang disampaikan respon yang diambil dari masyarakat, yang mana dari masyarakat ini penulis dapat mengetahui hasil kerja

pemerintah desa yang selama ini diberikan kepada masyarakat. Jadi dari penyampaian masyarakat dapat disimpulkan bahwa pelayanan pemerintah desa kepada mereka kurang maksimal walaupun hal ini memang jarang sekali dikeluhkan oleh masyarakat setempat, tetapi bagaimanapun intinya pemerintah desa sudah diberikan masing-masing tugasnya yang sudah diatur dalam peraturan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014, yang mana mereka harus memberikan pelayanannya yang terbaik kepada masyarakat.

Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang diharapkan masyarakat bisa berupa penilaian dari wakil rakyat, pejabat dan masyarakat (Moeheriono, 2012:162). Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat, sehingga dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target, akan tetapi kinerja sebaiknya harus dinilai dari

ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pegawai memiliki tanggung jawab yang sudah dilimpahkan oleh instansi kepadanya. Selaku petugas pelayanan, pegawai harus dapat menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayan dengan masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan publik yang dilaksanakan dalam bentuk program atau kebijakan yang dikeluarkan instansi kemudian dijalankan oleh pegawainya harus dapat dijelaskan dan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui serta memahami informasi mengenai program dan kegiatan tersebut. Pegawai tentunya harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat mengenai keterbukaan informasi yang harus mereka dapatkan, sehingga pegawai mampu meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Akuntabilitas merupakan suatu bentuk petanggung jawaban pegawai atas pekerjaan yang telah dilaksanakannya yang mana harus dikerjakan sesuai dengan tugas yang mereka miliki. Seperti yang

disampaikan Kepala Desa dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis ialah sebagai berikut :

“rata-rata tanggung jawab kami yaitu pekerjaan yang diberikan kepada masyarakat selalu kami kerjakan sesuai dengan tugas dan peraturan yang kami jalankan, yaitu dengan membantu masyarakat dalam berbagai kebutuhan walaupun kadang masih ada juga pekerjaan-pekerjaan yang lalai kami lakukan”

Berikut wawancara dengan Kepala Urusan Umum (kaur) :

“Kalau ditanya masalah tanggung jawab kerja, jujur kadang-kadang kami kerjakan sesuai aturan yang ada yang mana juga sudah ada pembagaian tugasnya masing-masing, tapi kadang juga terabaikan oleh kami dikarenakan masih kurangnya pengetahuan kami tentang tugas-tugas yang ada”

Dalam kedua hasil wawancara tersebut penulis dapat mengetahui mengetahui yang mana tanggung jawab dari aparat pemerintah desa sudah mereka berikan sesuai dengan tugas yang sebenarnya, tanpa ada menyalahkan aturan yang sudah ada. Tapi juga terkadang mengalami kendala dan juga kelalaian dari aparat pemerintah yang mana juga diakibatkan kurangnya pengetahuan tentang tugas-tugas yang sudah diberikan kepada mereka.

Jadi apabila dengan memberikan pelayanan dengan baik yaitu sesuai dengan aturan yang ada jadi pemerintah desa akan dipandang dengan baik oleh masyarakatnya dan sebaliknya juga apabila

aparat pemerintah desa memberikan pelayanan yang tidak baik tidak sesuai dengan aturan yang ada maka masyarakat pasti akan memberikan komplenn yang negatif. Yang mana dalam wawancara kepada kepala desa sebagai berikut :

“selama bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat kami tidak pernah mendapat komplenn dari masyarakat, itupun juga kami selalu memberikan pelayan yang sesuai dengan aturan yang ada. Jadi wajar masyarakat tidak terlalu mempermasalahkan hal itu. Walaupun dalam pelayanan kami sedikit melambat”

Tidak jauh berbeda seperti yang disampaikan oleh masyarakat yaitu sebagai berikut :

“kalau dalam pelayanan yang diberikan kepada kami semuanya sesuai dengan tugas mereka, pelayanan yang diberikan baik sesuai dengan tanggung jawab mereka walaupun kadang sedikit ada kelalaian tapi itupun jarang kami permasalahan jikalau kami tidak terburu membutuhkan hasilnya”

Dari hasil wawancara diatas, yang mana tentang tanggapan masyarakat terhadap hasil tugas yang diberikan aparat pemerintahan desa kepada masyarakat, dalam konteks tanggung jawab mereka untuk melayani masyarakat dengan memberikan pelayanannya tidak pernah mendapat komplenn dari masyarakat, lagipula selama memberikan tanggungjawabnya pemerintah desa tetap konsisten dengan tugas yang sudah diberikan kepada mereka, tanpa

menyalahi aturan yang ada, walaupun selama pelayanan sedikit melambat.

Dalam nertugas seharusnya Aparat pemerintah desa diwajibkan terlebih dahulu untuk memahami tugas-tugas yang ada yaitu tugas yang mereka jalankan, sehingga tidak terjadinya permasalahan dan kendala dalam bekerja.

Hasil wawancara dengan kepala desa ialah:

“sepenuhnya tidak semua dari kami memahami tugas-tugas yang ada, apalagi tugas yang jarang kami kerjakan, dikarenakan kami jarang juga mendapat pelatihan-pelatihan dari pihak kecamatan. Makanya kadang kami sedikit mengalami kebingungan jikalau mengerjakan tugas kami ini”

Dari hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa rata-rata dari aparat pemerintah sedikit kebingungan jika menjalankan tugas mereka, apalagi tugas tersebut tugas yang baru yang jarang mereka kerjakan, sehingga oleh sebab itu kadang sering menjadi kelalaian bagi mereka dan mengalami keterlambatan dalam tugas mereka.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dari hasil uraian pene Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Kinerja Lembaga Pemerintah

Desa Dalam Melaksanakan Tugas Pelayanan Administrasi Desa yang diukur dengan indikator yaitu Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Reponsivitas, daya tanggap yang tidak maksimal dikarenakan kedisiplinan kerja yang tidak baik, kantor desa yang jarang dibuka, juga diakibatkan kurangnya prasarana penunjang untuk membantu pekerjaan mereka seperti komputer.
2. Responsibilitas, masih kurang baik dikarenakan kegiatan-kegiatan kerja yang tidak teratur dari setiap aparat desa, juga mmiliki kesibukannya masing-masing diluar tugasnya dikantor desa, dan kematangan ilmu pengetahuan dan teknologi masih sangat jauh.
3. Akuntabilitas, masih kurang maksimal dikarenakan aparat pemerintah desa belum mampu untuk menjalankan tugasnya seperti pengetahuan mereka dalam menguasai dan memahami tugas-tugas yang ada, sumber daya manusia yang tergolong rendah dan juga dipengaruhi jarang mendapatkan pelatihan dari pihak-pihak yang berwenang.

F. SARAN

Adapun saran dari penulis adalah kepada seluruh pemerintah Desa, terutama pada Desa Bina Karya Kecamatan Tanah Pinoh dan juga masyarakat Desa Bina Karya yang merupakan sasaran pelayanan dari pemerintah desa. Adapun saran penulis adalah sebagai berikut :

1. Responsivitas, diharapkan kepada setiap aparat desa untuk dapatnya lebih memfokuskan pekerjaan mereka, dengan cara sesering mungkin mengaktifkan kegiatannya di kantor desa dengan sering membuka kantor desa, dan melengkapi prasarana kantor desa seperti komputer agar dapat mempermudah pekerjaannya. Sehingga penaggapan terhadap kebutuhan masyarakat menjadi lebih baik.
2. Responsibilitas, diharapkan kepada seluruh aparat pemerintah desa Bina Karya agar bisa membagi waktu yaitu kegiatan kerja pokok di kantor desa dengan pekerjaannya yang lain, supaya mereka dengan mudahnya membantu proses pelayanan kepada masyarakat dengan cara membuat jadwal pribadi di rumahnya sehingga pekerjaannya menjadi teratur.
3. Akuntabilitas, diharapkan kepada seluruh aparat pemerintah Desa Bina

Karya untuk lebih mempelajari dan memahami tugas-tugasnya, juga agar bisa mengikuti pelatihan-pelatihan dari pihak yang berwenang dalam mempelajari tugasnya, dan kepada pihak tersebut supaya sesering mungkin memberikan pelatihan yang mana tetap dalam konteks tugas mereka.

G. REFERENSI

Buku teks :

- Bernardin, John H. dan Russel, Joyce E. A. 1993. *Human Resources Management: Ant Experiental Approach*. Gramedia Pustaka. Jakarta
- Amirin, Tatang M. 1990. *Menyusun Rencana Penelitian*, Rajawali Press J
- Beratha, I Nyoman. 1992. *Desa, Masyarakat Desa dan Pembangunan*. Ghalia Indonesia.
- Brata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2015. *Metode penelitian kualitatif: Akuntabilitas Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Rajawali Pers. Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Fisip UGM.
- Kartono, Kartini. 1993. *Pemerintahan dan Kepemimpinan*. Rajawali Press.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE

Manulang, M. 1984. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Mangkunegara, AP. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama. Bandung.

Moeheriono. 2012. *Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU) Bisnia dan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara

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

Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia : kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Menuju Organisasi Konpetitif Dalam Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: BPFE

Rasyid, M. 1992. *Pembangunan Kualitas dan Usaha-Usaha Peningkatan Aparatur Pemerintah*. Universitas Tadulako Palu

Saparin, Sumber. 1996. *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Desa*. Ghalia Indonesia.

Siagian, SP. 1991. *Administrasi Pembangunan*. Haji Masagung. Jakarta

Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. 1984. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Syarif, Roesli. 1991. *Teknik Manajemen Latihan dan Pembinaan*. Bina Aksara. Bandung

Tjiptoherianto, Prijono. 1993. *Pembangunan Sumber Daya Manusia*. Prisma.

Widjaya, AW. 1992. *Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa*. Rajawali Press.

B. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006

UU No. 6 Tahun 2014 *Tentang Desa*.

UU No. 6 Tahun 2014 *Peraturan Pelaksana*

Muhammad Nor. 2014

Jaitun. 2013



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Iqil Suparja
NIM / Periode lulus : 543012026 / H
Tanggal Lulus : 20 Maret 2017
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi
Program Studi : Um. Pemerintahan
E-mail address/ HP : iqilsuparja.is@gmail.com / 085750577366

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (SI), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa (*Governance**) pada Program Studi Um. Pemerintahan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

KINERJA LEMBAGA PEMERINTAH DESA DALAM MELAKSANAKAN
TUGAS PELAYANAN ADMINISTRASI DESA (Studi Pada Desa
Bina Karya Kecamatan Tanah Puncu Kabupaten Melawi)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- ☐ Secara fulltex
☐ content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui
Pengelola Jurnal

Rulida Yuniati, S.Pd, M.Pd
NIP. 19830627 2006042020

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 18-04-2017

Iqil Suparja
NIM. 543012026

Catatan :

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)