KINERJA ORGANISASI PEMERINTAH DESA DALAM MELAKSANAKAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI DESA KUALA BUAYAN KECAMATAN MELIAU KABUPATEN SANGGAU

Oleh:
FERIYANTO
NIM. E21110032

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Tahun 2015

Email: ***Feriyanto047@gmail.com***

Abstrak

Artikel ini merupakan salah satu bagian dari skripsi penulis yang berjudul Kinerja Organisasi Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Administrasi Pemerintah Di Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau. Adapun permasalahannya yaitu peneliti melihat Tugas pokok dan fungsi Sekretaris Desa Kuala Buayan merangkap jabatan sebagai Kepala Urusan Pemerintahan, Umum, Dan Pembangunan yang dikarenakan pegawai Kantor Desa sering tidak masuk, pegawai Desa Kuala Buayan yang tidak disiplin dengan jam masuk dan pulang kerja tidak tepat waktu dan Sarana-prasana kantor Desa Kuala Buayan banyak yang dalam keadaan rusak. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Organisasi Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Administrasi Pemerintahan Di Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau.Selain itu, penulis menggunakan Model Dwiyanto (dalam Pasolong 2010:178), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan dan Responsivitas. Sedangkan Metode Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Deskriptif dengan analisis data secara Kualitatif.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dilihat dari produktivitas kinerja organisasi Kantor Desa Kuala Buayan kurang berjalan efektif dan efisien karena dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pegawai desa yang sebagian besar masih latarbelakang SLTA. Dilihat dari Kualitas Layanan, Kinerja Organisasi Kantor Desa Kuala Buayan kurang memuaskan oleh karena bentuk pelayanan membutuhkan sumber daya manusia dan sumber daya sarana dan prasarana yang handal dan memadai. Dilihat dari responsivitas, pegawai Desa Kuala Buayan belum optimal dalam melakukan menginput data, tugas pelayanan dan turun kelapangan sehingga kebutuhan masyarakat menjadi tidak efektif dengan keterbatasan yang ada. Sarannya adalah perlu adanya perbaikan latar belakang pendidikan pegawai Desa Kuala Buayan. Perlu adanya penambahan sarana dan prasarana. Pemerintah daerah membangun akses listrik dan memperbaiki akses jalan. Perlu adanya sanksi tegas bagi aparat Desa Kuala Buayan yang sering tidak masuk kantor dan jam masuk dan pulang kantor tidak tepat waktu.

Kata-kata Kunci: Kinerja Organisasi, Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas

THE PERFORMANCE OF THE VILLAGE ADMINISTRATION IN CARRYING OUT THE ADMINISTRATION OF DESA KUALA BUAYAN MELIAU DISTRICT OF SANGGAU

Abstract

This article is part of the researcher's thesis entitled The Performance of The Village Administration in Carrying Out The Administration of Desa Kuala Buayan, Meliau District of Sanggau. The background of the problems are the researcher look at the duties and functions of the secretary of Desa Kuala Buayan concurrent positions as Head of Government Affairs, General, and Development due to the staff of the village frequently absent, employees of Desa Kuala Buayan is not on time when come to work and home from work, Means-office infrastructures Desa Kuala Buayan in disrepair. In addition, the researcher used the model Dwiyanto (Pasolong

2010: 178), explaining some of the indicators used to measure the performance of a public organization completely, namely Productivity, Quality of Service and Responsiveness. While the research method used is the type of descriptive research with qualitative data analysis.

On the results of this study indicate that viewed of the productivity performance of the organization Desa Kuala Buayan's office is less effective and efficient because it is influenced by education level municipal officials are still largely high school background. Judging from the quality of service, the performance of the organization Desa Kuala Buayan's Office unsatisfactory because the type of services requires human resources and resource infrastructure is reliable and adequate. Judging from the responsiveness, Desa Kuala Buayan's employees have not been optimally perform when input the data, the ministry and from the field so that the needs of the community become ineffective with the existing limitations. The recommendation is the need for improvement of the educational background of employees Desa Kuala Buayan. The need for additional infrastructure. The local government should build access to electricity, and improve access roads. Need for strict sanctions for Desa Kuala Buayan's officials were frequently absent from the office and not on time when come to work and home from work.

Keywords: Organizational Performance, Productivity, Quality of Service, Responsiveness.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pada era otonomi daerah, desa merupakan ujung tombak pelaksanaan otonomi. Oleh karena itu meningkatkan kapasitas aparatur daerah ditingkat desa haruslah menjadi sebuah agenda penting pemerintah daerah. Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Organisasi desa sebagai instansi pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat sudah seharusnya mempunyai pola pelayanan dan kinerja yang baik. Karena manusia tidak lagi dianggap sebagai faktor produksi tetapi lebih dianggap sebagai aset organisasi yang penting. Keefektifan dan keunggulan organisasi sangat tergantung pada kualaitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Salah satu fungsi desa yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintah desa untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabilitas. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan desa dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani sehingga dapat meningkatkan Kinerja Aparat Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau.

Kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode

tertentu. Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu prestasi yang dicapai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu periode. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja.

Kinerja dapat menentukan adanya suatu pemerintahan yang kuat, stabil dan beribawa dan didukung aparatur negara yang sempurna. Suatu organisasi akan berhasil apabila mempunyai rencana dan tujuan yang jelas dan mengetahui apa yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan organisasi akan tercapai apabila orang-orang yang ada didalam organisasi tersebut bekerja sama dan mengetahui apa tugas masing-masing. Maka dari itu perlu diperlukan adanya sistem kerjasama yang baik untuk mencapai tujuan dan sistem yang sudah direncanakan secara bersama-sama agar bisa mencapai keinginan dan prosedur disitulah adanya kerjasama yang baik dan kekompakan didalam melaksanakan sebuah organisasi yang dikerjakan bersama-sama.

Terselenggaranya *Good Governance* pada era reformasi ini merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan termasuk pemerintahan daerah dalam rangka untuk mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasi serta mengakomodasi aspirasi masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawab yang tepat, jelas, terukur dan legitimate sesuai dengan wewenang, tanggung jawab serta tugas pokok dan fungsi masing-masing penyelenggara pemerintahan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau yang berkaitan dengan kinerja organisasi Kantor Desa Kuala Buayan kurang berjalan efektif dan efisien karena dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pegawai Desa Kuala Buayan yang sebagian besar masih latarbelakang SLTA, dari 5 orang pegawai 1 orang memiliki mendidikan DIII dan 4 orang SLTA sehingga kemampuan untuk menjalankan tugas dan fungsi tidak berjalan dengan optimal. Selain itu juga Sekretaris Desa yang merangkap jabatan untuk menangani pekerjaan pegawai lainnya. Selanjutnya, pegawai Desa Kuala Buayan sering tidak masuk kantor yang mengakibatkan keadaan kantor sering tutup dan pegawai yang dibutuhkan tidak hadir ditempat, hal ini berdampak pada proses pelayanan yang membutuhkan waktu lama.

Era otonomi daerah semua organisasi pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerja. Organisasi harus bekerja efektif dan efisien yang sangat ditentukan oleh kualitas dan pelayanan dari

organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, pelayanan Kantor Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau sebagai salah satu lembaga pemerintah daerah Kabupaten Sanggau yang bergerak dibidang administrasi pelayanan menunjukkan ketidakefektifan dalam memberikan pelayanan dikarenakan perilaku aparat Desa Kuala Buayan yang tidak disiplin dengan tidak tepat waktu masuk dan pulang kerja kantor. Seperti yang diketahui aparat Desa Kuala Buayan seringkali masuk kerja pada pukul 09.00 WIB dan pulang kerja pada pukul 13.00 WIB sehingga beberapa masyarakat yang ingin mengurus keperluan administrasi tidak mendapatkan aparat desa yang bertugas.

Hal lain yang ditemukan di Kantor Desa Kuala Buayan, selain sering tidak masuknya pegawai dan Kantor Desa pun sering tidak tepat waktu jam kerjanya adalah Masyarakat Kuala Buayan yang ingin mengurus administrasi diarahkan oleh Sekretaris Desa Kuala Buayan untuk langsung kerumah pribadinya. Dengan demikian pelayanan yang seharusnya di Kantor Desa Kuala Buayan menjadi tidak efektif serta tidak tertib adminsitrasi yang dilakukan dirumah Sekretaris Desa Kuala Buayan, kemudian proses administrasi pelayanan yang berlangsung membutuhkan waktu lebih dari 1 hari bahkan lebih.

Selain itu, bentuk pelayanan kepada masyarakat membutuhkan sumber daya manusia dan sumber daya sarana dan prasarana yang handal dan memadai. Pada Kantor Desa Kuala Buayan akses listrik menjadi permasalahan karena untuk mengoperasionalkan sarana dan prasarana membutuhkan aliran listrik, kemudian Kantor Desa Kuala Buayan memiliki sarana dan prasarana yang lengkap namun kondisinya dalam keadaan banyak yang rusak.

Dari permasalahan ini mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan kepada masyarakat. Selain itu keadaan geografis yang sulit dijangkau aliran listrik dan akses jalan yang rusak jika terjadi hujan mengakibatkan pekerjaan pelayanan kantor terhambat maka dilakukan dirumah pegawai desa, kemudian masyarakat dikenai biaya administrasi sebesar Rp50.000-Rp100.000 dengan semikian responsivitas pegawai menjadi kurang maksimal.

Setiap organisasi memerlukan dukungan kinerja yang baik dalam mencapai tujuan organisasinya yang maksimal. Terkait dengan fenomena masalah Kinerja Organisasi Kantor Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau secara intensif diarahkan untuk memberikan pelayanan prima dalam menghadapi era otonomi daerah, dengan mengutamakan kinerja

melalui peningkatan pelayanan. Namun demikian, dalam upaya menciptakan Kinerja Organisasi Desa Kuala Buayan nampaknya masih terdapat banyak kendala yang dihadapi, sehingga sulit untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan permasalahan yang telah dilakukan, maka mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah Kinerja Organisasi Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Administrasi Pemerintahan Di Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Deskriptif dengan analisis data secara Kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang bermaksud menggambarkan kejadian atau temuan-temuan data dan gejala-gejala yang terjadi berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya yang terjadi dilapangan pada saat penelitian dilaksanakan. Untuk memperoleh data dan gambaran yang lebih konkrit, lengkap dan objektif tentang masalah yang diteliti serta sesuai dengan tujuan penelitian maka, penulis menentukan informan kunci dalam penelitian ini antara lain adalah:

a. 3 Orang Pegawai Kantor Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau yang terdiri dari: Kepala Desa, Sekertaris Desa dan Kepala Urusan Umum
b. 10 Orang Masyarakat Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau.

Sedangkan Obyek Penelitian ini adalah Bagaiman Kinerja Organisasi Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Administrasi Pemerintahan Di Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau.

Teknik Pengumpulan Data yaitu menggunakan Teknik Observasi, Teknik Wawancara Dan Teknik Dokumentasi, sedangkan Alat Pengumpulan Data yaitu menggunakan Panduan Wawancara, Check List, Kamera Dan Tape Recorder.

Teknik Analisis Data yaitu menggunakan Reduksi Data, Penyajian Data dan Verifikasi.

C. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kerangka Pikir Penelitian

Menurut Dwiyanto (dalam Pasolong 2010:178), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap yaitu sebagai berikut:

a. Produktivitas

FERIYANTO, NIM. E21110032
Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNTAN

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office*(GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

Produktivitas kerja karyawan dapat diukur dari beberapa faktor, diantaranya:

1. Efisiensi kerja yaitu efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (Input) yang direncanakan dengan penggunaan masukan yang sebenarnya terlaksana. Apabila masukan yang sebenarnya digunakan semakin besar penghematannya, maka tingkat efisiensi semakin tinggi, tetap semakin kecil masukan yang dapat dihemat, sehingga semakin rendah tingkat efisiensi. Pengertian efisiensi disini lebih berorientasi kepada masukan , sedangkan masalah keluaran (output) kurang menjai perhatian utama.
2. Efektivitas kerja/ hasil kerja karyawan yaitu suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai pengertian efektivitas itu lebih berorientasi kepada keluaran, sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas, maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat.
3. Kualitas kerja yaitu suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah terpenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan. Konsep ini dapat hanya berorientasi kepada masukan, keluaran atau keduanya. Disamping itu kualitas juga berkaitan dengan proses produksi yang akan berpengaruh pada kualitas hasil yang dicapai secara keseluruhan.

b. Kualitas layanan

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relative sangat

tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

Pelayanan itu diberkan oleh pelaku-pelaku pelayanan publik yang merupakan pegawai/karyawan organisasi publik atau swasta, dan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat umum. Supaya layanan dapat memuaskan pelangan, menurut Moenir petugas yang melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu: tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramahtamahan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/Kep/M. Pan/7/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik disebut bahwa:

1. Azaz pelayanan publik yang harus menjadi pedoman bagi pemerintah meliputi: tranparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak serta kewajiban.
2. Prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahtamahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Konsep responsivitas merupakan perubahan lingkungan yang terjadi seperti perubahan sikap dan tuntutan masyarakat yang meningkat serta kemajuan teknologi yang demikian pesatnya telah menimbulkan perubahan dalam berbagai segi dan perubahan dalam berbagai segi dan aspek kehidupan. Konsekuensi terhadap perubahan lingkungan tersebut menuntut aparat untuk bekerja lebih professional antara lain dengan cara merespon dan mengakomodasikan aspirasi publik kedalam kegiatan dan program pemerintah.

Menurut Dwiyanto teori merespon berkaitan dengan konsep responsivitas yang

diterapkan padaa urusan publik dan dikerjakan oleh organisasi birokrasi publik adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik.

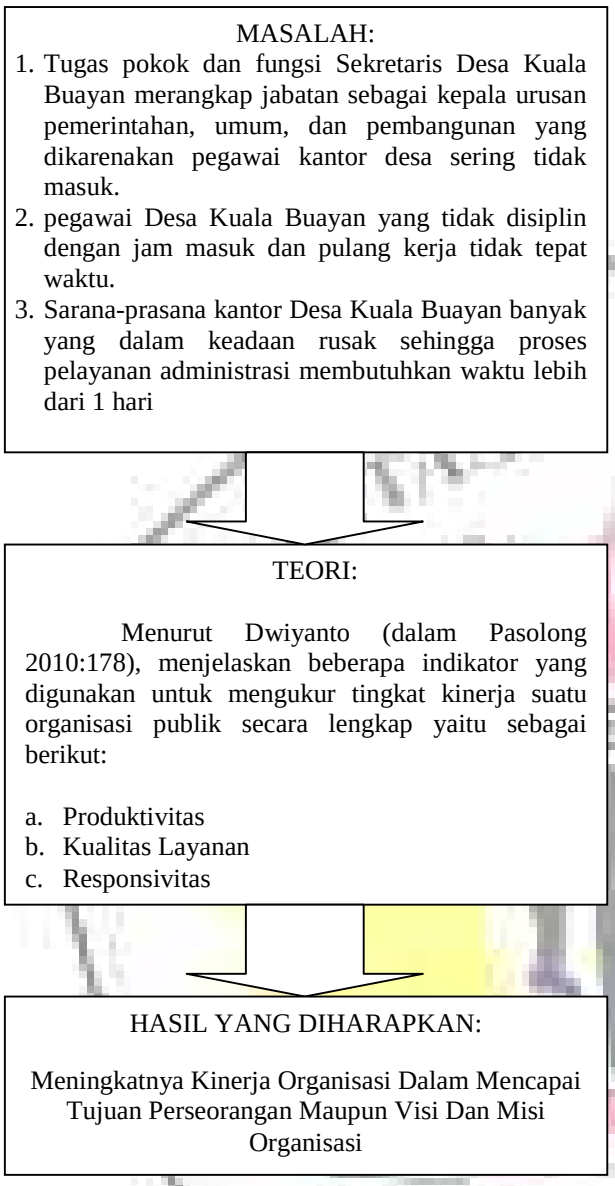
Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Selanjutnya konsep respon atau responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur data tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dalam operasionalisasinya, responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi:

1. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir.
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa.
3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang.
4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.
5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Gambar 2.1

Kerangka Pikir Penelitian



D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja bagi setiap organisasi merupakan standar yang terukur sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Karenanya kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk dapat mengetahui sejauhmana tujuan organisasi dapat diwujudkan dalam suatu periode tertentu, agar organisasi dapat dinilai kinerjanya maka harus ada penilaian.

Pentingnya penilaian kinerja berguna untuk menentukan perbaikan kinerja, kompensasi, umpan balik, dokumentasi, promosi, serta menyangkut kepentingan serta mendorong peningkatan prestasi kerja, bahan pengambilan keputusan dalam pemberian pelatihan dan membantu pegawai dalam menentukan rencana kariernya. Penilaian kinerja merupakan salah satu dimensi kegiatan yang strategis, karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Bagi organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa pelayanan.

Dalam penelitian ini, untuk menilai tinggi rendahnya kualitas kinerja pegawai Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau tergantung kepada faktor-faktor yang mempengaruhinya, adapun faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Menurut Dwiyanto (dalam Pasolong 2010:178), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk

mengukur tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas

Secara umum konsep produktivitas adalah suatu perbandingan antara keluaran (output) dan masukan (input) persatuan waktu. Produktivitas dapat dikatakan meningkat apabila: jumlah produksi/keluaran meningkat dengan jumlah masukan/sumber daya yang sama. Jumlah produksi/keluaran sama atau meningkat dengan jumlah masukan/sumber daya lebih kecil dan produksi/keluaran meningkat diperoleh dengan penambahan sumber daya yang relatif kecil.

Faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah tingkat pendidikan, Latar belakang pendidikan akan mempengaruhi produktivitas. Pendidikan dipandang sebagai suatu investasi dibidang sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dari tenaga kerja. Seperti diketahui bahwa output dari setiap aktivitas ekonomi tergantung pada manusia yang melaksanakan aktivitas tersebut, maka sumber daya manusia merupakan sumber daya utama dalam pembangunan.

Sejalan dengan fenomena ini, konsep produktivitas yang dimaksud adalah produktivitas tenaga kerja, tentu saja produktivitas tenaga kerja ini dipengaruhi, dikondisikan atau bahkan ditentukan oleh ketersediaan faktor produksi komplementernya seperti alat dan mesin. Namun demikian, konsep produktivitas adalah mengacu pada konsep produktivitas sumber daya manusia. Oleh karena itu pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor penting dalam organisasi publik.

Peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Desa Kuala Buayan (Bapak Syech Sukardi. AR), mengatakan bahwa:

"untuk efektif dan efisien, setiap pelayanan kepada masyarakat tentunya mengutamakan kepuasan masyarakat, untuk mencapai itu ada beberapa hal yang perlu kita perhatikan yaitu harus didukung oleh semua sumber daya yang ada termasuklah ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap, dan kualitas pegawai juga harus kita siapkan. Disini kita ada 5 orang pegawai desa dengan kebanyakan dari mereka latar belakang pendidikan SLTA sehingga kemampuan untuk menjalankan TUPOKSI belum maksimal, karenakan tingkat pendidikan juga mempengaruhi produktivitas pegawai dalam melaksanakan TUPOKSI, akan tetapi kita berusaha semaksimal mungkin dengan kekurangan dan keterbatasan yang ada saat ini"

Berkaitan dengan hasil wawancara diatas, yang mempengaruhi produktivitas kinerja organisasi Kantor Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau terdapat pada

tingkat pendidikan aparatur desa karena sebagian besar latarbelakang pendidikan pegawai desa SLTA dan D3 yang terdiri dari Kepala Desa memiliki jenjang pendidikan D3 dan Sekretaris Desa, Kepala Urusan Pemerintahan, Kepala Urusan Umum Dan Kepala Urusan Pembangunan memiliki jenjang pendidikan SLTA, sehingga mempengaruhi hasil kerja yang belum maksimal.

Tabel 1
Keadaan Pegawai Pada Perangkat Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Uraian	Jumlah
1	DIII (Diploma 3)	1 orang
2	SLTA (Sekolah Lanjutan Tingkat Atas)	4 orang
Jumlah		5 orang

Sumber: Kantor Desa Kuala Buayan Tahun 2014

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat jumlah pegawai menurut jenjang pendidikan yang ditempuh pada Kantor Desa Kuala Buayan, adapun pegawai kantor Desa Kuala Buayan yang telah menyelesaikan pendidikan DIII berjumlah 1 orang, dan SLTA berjumlah 4 orang.

Selain itu juga kemampuan pegawai Desa Kuala Buayan untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dipengaruhi oleh sumber daya yang ada, di Kantor Desa Kuala Buayan dari segi sarana dan prasarana yang ada kurang memadai dan kualitas pegawai yang kurang memiliki kemampuan dan keterampilan untuk mengoperasionalkan teknologi komputer, laptop serta alat-alat lainnya yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, sehingga produktivitas kinerja pegawai belum efektif dan efisien.

Sekretaris Daerah Desa Kuala Buayan (Bapak Rusli Atung), mengatakan bahwa:

"ya... kemampuan yang dimiliki oleh pegawai didesa kuala buayan ini sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebenarnya kalau dari tingkat pendidikan berpengaruhlah sedikit dalam memberikan pelayanan, contohnya saja dalam hal pengetikan surat-menyurat sedikit terhambat. Hambatan yang biasa kita hadapi dalam tugas keseharian biasanya akses lampu, seperti yang kita ketahui kalau lampu disinikan Cuma hidup pada malam hari jadi kita menggunakan mesin gengset untuk menghidupkan lampu disiang harinya, dan kadang-kadang juga mesinnya macet jadi kita mengerjakan pekerjaan kantor harus dirumah yaitu pada saat malam hari. Kemudian desakan dari masyarakat untuk dipercepat pembuatan surat-menyurat, misalnya seperti pembuatan surat pengantar KTP, Akte, KK, surat pindah dan yang lainnya, dan juga pegawai yang ada disini terkadang hanya 2 sampai 3 orang jadi kalo ada

FERIYANTO, NIM. E21110032
Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNTAN

pekerjaan yang seharusnya ditangani kaur pemerintahan, keur umum dan kaur pembangunan ditangani oleh saya sebagai sekeretaris daerah makanya terkadang pekerjaan itu menumpuk"

Berkaitan dengan hasil wawancara diatas, produktivitas kinerja organisasi Kantor Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau menurut Sekretaris Desa terdapat beberapa permasalahan yanag menghambat proses pelayanan di Kantor Desa Kuala Buayan. Keadaan geografis yang jauh dari jangkauan listrik dan kondisi keadaan jalan yang sulit dilalui apabila terjadi hujan mempengaruhi proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan aliran listrik yang mengalir di Kantor Desa Kuala Buayan hanya hidup jika malam hari, sedangkan siang harinya tidak ada lampu sama sekali, dengan demikian pemerintah Desa Kuala Buayan tidak dapat mengalirkan listrik untuk mengoperasionalkan sarana dan prasarana desa seperti contoh: Lampu, Kipas Angin, Laptop, Komputer Dan Mesin Printer dan lain sebagainya. Dari permasalahan tersebut pemerintah Desa Kuala Buayan berinisiatif untuk membuat aliran listrik secara manual dengan menggunakan gengset, sehingga aktivitas pelayanan tidak terganggu, meskipun demikian kemampuan gengset dalam memberikan aliran listrik tidak bertahan lama jika bahan bakar yang menjadi sumber tenaga sudah habis maka tidak ada lagi yang dapat mengalirkan listrik ke Kantor Desa Kuala Buayan. Maka dari itu proses pelayanan adiministrasi kepada masyarakat menjadi terhambat dan produktivitas kinerja organisasi desa kuala buayan belum efektif dan efisien. Selain itu juga menurut Sekretaris Desa Kuala Buayan pegawai desa sering tidak masuk, khususnya pegawai Kepala Urusan Pemerintahan, Kepala Urusan Umum Dan Kepala Urusan Pembangunan, sehingga pada saat jam kantor hanya terdapat 2 sampai 3 orang pegawai yang hadir. Kemudian, jika masyarakat ingin mengurus surat-menyurat kepada Kepala Urusan Umum bagian administrasi, pekerjaan itu ditangani juga oleh sekretaris desa, sehingga Sekretaris Desa Kuala Buayan memiliki pekerjaan rangkap. Dari permasalahan tersebut, pekerjaan yang dilakukan oleh satu orang dengan berbagai macam pekerjaan maka hasilnya akan kurang optimal, yang akan berpengaruh pada kinerja organisasi.

FERIYANTO, NIM. E21110032
Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNTAN

2. Kualitas Layanan

Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan dapat memberikan pelayanan yang baik dapat dilihat dari seberapa besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparatur birokrasi hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa. Kemampuan dan sumber daya dari aparat birokrasi sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai.

Hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Urusan Umum Desa Kuala Buayan (Ibu Elmi Taunilasari), mengatakan bahwa:

"untuk pelayanan ya sudah sesuai prosedur tapi kan tetap ada hambatan pada saat proses pelayanan tadi, seandainya kita mau menggunakan komputer untuk menginput data trus tiba-tiba listrik padam karena gengset yang kita gunakan tidak hidup a... mau tidak mau pekerjaan ini menjadi tertunda sampai listrik dapat mengalir. Seandainya listrik tidak jalan yang kita lakukan untuk sementara hanya menerima berkas, soalnya kan semua data administrasi kita input dikomputer sehingga menunggu lah. Memang pelayanan disini terganggu oleh akses listrik lah terutama, karenakan hampir sebagian besar pelayanan disini menggunakan listrik, hanya masyarakat yang perlu cap dari desa yang mudah kita layani.

Berkaitan dengan hasil wawancara diatas, yang mempengaruhi kualitas layanan kinerja organisasi Kantor Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau menurut Kepala Urusan Umum proses pelayanan yang dilakukan pemerintah Desa Kuala Buayan sudah sesuai prosedur, namun terdapat beberapa hambatan yang mengganggu tugas pelayanan sehingga masyarakat yang akan mengurus surat-menyurat membutuhkan waktu untuk dapat diproses. Berdasarkan segi pelayanan, akses sarana-dan prasarana tidak dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karena sebagian besar alat-alat pelayanan membutuhkan aliran listrik supaya dapat hidup sedangkan aliran listrik hanya hidup pada saat malam hari, dengan demikian proses pelayanan menjadi kurang optimal. Harus ada kesinambungan antara sumber daya manusia dengan sumber daya sarana dan prasaran

karena jika salah satu tdak dapat digerakkan maka semua tidak akan berjalan optimal.

Selanjutnya wawancara juga dilakukan kepada masyarakat Desa Kuala Buayan, mengatakan bahwa:

"Pelayanan yang diberikan oleh pegawai desa, abang rasa kurang memuaskan dek, soalnya kadang-kadang kalau kita mau ngurus surat-surat lama baru jadinye dek, ndak taulah ape penyebabnya yang penting kami sebagai masyarakat kalau mau mengurus surat-menyurat di kantor desa tolong dipermudahkan, namanya orang kampung rata-rata banyak ndak sekolah, kalaupun sekolah paling hanya sampai semampunya karena kesulitan ekonomi tadi, kami harus berkebun, bertani, jadi kalo hanya mau ngurus ke kantor desa dengan pelayanan yang mempersulit dan memakan waktu lama sangat merugikan kami. Merugikan dalam arti waktu kami termakan sia-sia trus juganya jarak yang jauh ini sehingga pekerjaan kami sebagai petani dan pekebun menjadi terbengkalai, kalau ndak geto mw makan apa. Jadi berharaplah kepada pemerintah untuk memperhatikan kami masyarakat bawah supaya tidak dipersulit".

Berkaitan dengan hasil wawancara diatas, kualitas layanan kinerja organisasi Kantor Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau berdasarkan pendapat dari masyarakat sekitar kurang memuaskan oleh karena proses pelayanan surat-menyurat yang membutuhkan waktu lebih dari satu hari bahkan sampai 1 minggu lamanya. Lamanya proses pelayanan administrasi sangat menyulitkan bagi masyarakat setempat yang membutuhkan secepat mungkin untuk dipergunakan, namun menjadi terhambat karena jangka waktu yang lama untuk mengambil surat menyuratnya di Kantor Desa Kuala Buayan.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Untuk mengetahui bagaimana responsivitas atau kemampuan aparat Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabuapaten Sanggau dalam

menjalankan tugas dan fungsinya dapat diketahui melalui informasi dan penilaian dari seluruh elemen masyarakat dimana masyarakatlah yang mengetahui betul seperti apa kemampuan dari aparat desa itu sendiri. Berdasarkan data atau informasi yang didapat dilapangan, aparat Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau masih belum mampu atau belum memiliki responsivitas dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Sekretaris Daerah Desa Kuala Buayan (Bapak Rusli Atung), mengatakan bahwa:

"memang disini belum dikatakan optimal. Misalnya dalam menginput data trus turun kelapangan petugas-petugas masih ada yang belum efektif. Kemudian kemampuan pegawai dalam menjalankan visi dan misinya dalam melaksanakan pekerjaan biasanya ditumpang tindih atau diambil alih sama atasannya, sehingga responsivitas dalam pelayanan ini agak kurang maksimal".

Berkaitan dengan hasil wawancara diatas, responsivitas kinerja organisasi Kantor Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau belum optimal dalam menginput data dan turun kelapangan, hal ini dikarenakan ketidakmampuan pegawai Desa Kuala Buayan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sehingga sebagian besar pekerjaan pegawai menjadi rangkap jabatan. Permasalahan tersebut berpengaruh terhadap kinerja organisasi yang akan berdampak pada kurang maksimalnya melayani masyarakat yang datang ke kantor desa oleh karena kesibukan mengurus pekerjaan yang banyak.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

a) Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab-Bab sebelumnya, khususnya pada Bab IV sebagai Bab pembahasan, maka pada Bab ini sebagai Bab penutup dikemukakan beberapa kesimpulan, maka kesimpulan dapat diambil dari hasil peneilitian yang dilakukan di kantor desa kuala buayan kecamatan meliau kabupaten sanggau antara lain:

1. Dilihat dari Produktivitas, kinerja Organisasi Kantor Desa Kuala Buayan kurang berjalan efektif dan efisien karena dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pegawai desa yang sebagian besar masih latarbelakang SLTA sehingga kemampuan untuk menjalankan tugas dan fungsi tidak berjalan dengan optimal jadi Sekretaris Desa merangkap jabatan untuk menangani pekerjaan pegawai lainnya. Selanjutnya, pegawai Desa Kuala Buayan sering tidak masuk kantor yang

mengakibatkan keadaan kantor sering tutup dan pegawai yang dibutuhkan tidak hadir ditempat, hal ini berdampak pada proses pelayanan yang membutuhkan waktu lama.

2. Dilihat dari Kualitas Layanan, Kinerja Organisasi Kantor Desa Kuala Buayan kurang memuaskan oleh karena bentuk pelayanan Desa Kuala Buayan tidak memiliki sumber daya manusia dan sumber daya sarana dan prasarana yang handal dan memadai. Pada Kantor Desa Kuala Buayan akses listrik yang hidup hanya pada saat malam hari menjadi permasalahan karena untuk mengoperasionalkan sarana dan prasarana membutuhkan aliran listrik, kemudian Kantor Desa Kuala Buayan memiliki sarana dan prasarana yang lengkap namun kondisinya dalam keadaan banyak yang rusak sehingga dari permasalahan ini mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan kepada masyarakat.
3. Dilihat dari responsivitas, pegawai Desa Kuala Buayan belum optimal dalam melakukan menginput data, tugas pelayanan dan turun kelapangan sehingga kebutuhan pelayanan masyarakat menjadi tidak efektif dengan keterbatasan yang ada, selain itu keadaan geografis yang sulit dijangkau aliran listrik dan akses jalan yang rusak jika terjadi hujan mengakibatkan pekerjaan pelayanan kantor terhambat, kemudian pelayanan administrasi masyarakat dikenai biaya administrasi sebesar Rp50.000-Rp100.000 dengan semikian masyarakat tidak dapat berbuat apa-apa dikarenakan mereka memerlukan pegawai desasehingga kondisi responsivitas pegawai menjadi kurang maksimal.

b) Saran

Adapun saran-saran yang peneliti kemukakan sebagai masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan manfaat penelitian ini, bagi instansi terkait dalam hal ini Kantor Desa Kuala Buayan adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya perbaikan latar belakang pendidikan pegawai Desa Kuala Buayan melalui pelatihan oleh pemerintah daerah kabupaten sanggau dan kecamataan meliau sehingga tingkat kemampuan dan keterampilannya akan meningkatkan kinerja dalam pelayanan.
2. Perlu adanya penambahan sarana dan prasarana untuk melengkapi peralatan yang sudah tidak dapat digunakan lagi atau rusak dengan demikian dapat membantu melancarkan tugas pelayanan sehingga tidak membutuhkan waktu lama.

3. Pemerintah daerah membangun akses listrik dan memperbaiki akses jalan sehingga kantor desa yang berada didaerah yang dijangkau seperti kantor desa kuala buayan dapat di lalui oleh akses listrik dan jalan.
4. Perlu adanya sanksi tegas bagi aparat Desa Kuala Buayan yang sering tidak masuk kantor dan jam masuk dan pulang kantor tidak tepat waktu.

F. REFERENSI

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Adminitrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Keban, T Yeremias. 2004. *Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Fisipol

Sugiono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta 2010.

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
Homepage: http:/jurmafis.untan.ac.id

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 : Feriyanto
NIM / Periode lulus : E21110032/IV
Tanggal Lulus : 25 Mei 2015
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
E-mail addres/ HP : Feriyanto047@gmail.com / 085650872405

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara 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 ORGANISASI PEMERINTAH DESA DALAM MELAKSANAKAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI DESA KUALA BUAYAN KECAMATAN MELIAU KABUPATEN SANGGAU

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 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 Publika

Dr. Arifin, S.Sos, M.AB
NIP.19710502199702100 2

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 2 Desmber 2015

Feriyanto
NIM. E21110032

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)