

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN DI DESA SUMBER SARI KECAMATAN SEBULU KABUPATEN KUKAR KARTANEGARA

Aris Adi Candra¹

Abstrak

Aris Adi Candra, Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di Desa Sumber Sari Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara, di bawah bimbingan yang saya hormati Ibu Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Bambang Irawan, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh Aparatur di Kantor Desa Sumber Sari Kecamatan Sebulu Kabupaten Kukar Pasca adanya Pemekaran dan untuk mengetahui kendala – kendala yang dihadapi dalam rangka meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di desa Sumber Sari.

Penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di Desa Sumber Sari Kecamatan Sebulu Kabupaten Kukar mengacu pada Standar Pelayanan Publik, yang meliputi: a. Prosedur pelayanan, b. Waktu penyelesaian, c. Produk pelayanan, d. Sarana dan prasarana, e. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu penelitian kepustakaan (*Library Research*) dan penelitian lapangan (*Field Work Research*) dengan teknik: observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu alat analisis data model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Publik yang ada di Kantor Desa Sumber Sari Kecamatan Sebulu Kabupaten Kukar secara Prosedur Pelayanan sudah sederhana, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit karena sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Kecepatan waktu penyelesaian masih belum berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Produk pelayanan yang dihasilkan seperti jenis surat-menyurat sudah baik karena adanya penerapan program yang membuat hasil dari produk pelayanan lebih akurat. Sarana dan prasarana sudah lebih baik dari keadaan sebelum adanya pemekaran, tetapi belum sepenuhnya menunjang proses pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Pemekaran, Desa.

Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: arischandra24@gmail.com

sebaik – baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sambilan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi dibanyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Pelayanan publik menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Salah satu filosofi otonomi daerah sebenarnya adalah semakin mendekati pelayanan yang baik dan lebih efektif kepada masyarakat. Jika tingkat kekecewaan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrasi masih relatif tinggi, maka hal ini akan menunjukkan bahwa kinerja pelayanan aparat birokrasi belum sepenuhnya mampu mewujudkan nilai – nilai akuntabilitas, responsivitas, dan efisiensi pelayanan.

Efektivitas merupakan unsur pokok dalam aktivitas untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam perencanaan dengan pencapaian sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Secara sederhana efektivitas dapat diartikan sebagai bentuk penyelesaian yang telah ditentukan sebelumnya. Agar organisasi tetap dihargai keberadaannya maka aktivitas pelayanan publik organisasi tersebut harus memperhatikan kedudukan dan fungsi organisasi dalam menghadapi lingkungan yang cenderung berubah-ubah.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang No.8 tahun 2005 tentang pemerintahan daerah mengamanatkan pemberian otonomi luas kepada daerah yang di arahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, kepala daerah di bantu oleh perangkat daerah, perangkat daerah kabupaten/kota terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan. Namun berbagai isu yang muncul dikalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik pasca pemekaran di Desa Sumber Sari Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kertanegara?

2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik pasca pemekaran Desa Sumber Sari Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kertanegara?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan yang diberikan oleh aparat di Kantor Desa Sumber Sari Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kertanegara.
2. Untuk mengetahui kendala – kendala yang dihadapi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik pasca pemekaran Desa Sumber Sari Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kertanegara.

Manfaat Penelitian

1. Kegunaan secara teoritis,
 - a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian-kajian dalam Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang pelayanan publik.
 - b) Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis mengenai pendayagunaan aparat dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat
2. Kegunaan Praktis,
 - a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak Pemerintahan Desa Sumber Sari dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang telah dilaksanakan selama ini.
 - b) Sebagai bahan masukan bagi aparat pemerintah Desa Sumber Sari dalam memecahkan masalah-masalah terkait pelayanan publik.

Kerangka Dasar Teori

Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas

Menurut Pasolong (2010:4) efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah di rencanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasarannya tercapai karena adanya proses kegiatan. Beliau juga mengatakan bahwa efektivitas yaitu para birokrat dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan terhadap publik harus baik (etis) yaitu memenuhi target atau tujuan yang telah di tentukan sebelumnya.

Menurut Handoko (dalam Siagian, 2003:100) yang di maksud dengan efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau arah yang tepat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan beberapa kriteria yang dapat di gunakan untuk menilai efektivitas, yaitu mencakup: 1) kegunaan; 2) ketepatan dan objektivitas; 3) ruang lingkup; 4) biaya; 5) akuntabilitas; dan 6) ketepatan waktu.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan. Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok orang atau sekelompok organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2010:128). Jadi dapat di artikan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang mempunyai tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan publik atau masyarakat.

Pelayanan publik juga dapat dikatan sebagai alat pemuas kebutuhan manusia seperti yang dikemukakan Kurniawan (2005:6) pelayanan merupakan alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik sendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakan dengan barang adalah outputnya yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Hakekat Pelayanan Publik

Secara sederhana, hakekat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat.

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006:8) kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan

prima. Terdapat variabel-variabel pelayanan prima dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

1. Pemerintah yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
5. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat yang sesuai dengan standar asas pelayanan masyarakat.
6. Perilaku pejabat yang terlihat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Efektivitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Dalam buku ensiklopedi Administrasi juga menjelaskan bahwa Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya.

Menurut Siagian (2003:151) berpendapat bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat bergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan. Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung pada efektivitas kerja dari orang – orang yang bekerja didalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut.

Pemekaran Desa

Pengertian Desa

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 10 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Penghapusan desa, Desa adalah Kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dari pengertian diatas terdapat unsur - unsur sebagai berikut:

1. Kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas - batas wilayah yurisdiksi.
2. Berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal - usul dan adat - istiadat setempat.

3. Berada dikabupaten/kota sebagaimana dimaksud dalam Undang – undang dasar Negara Republik Indonesia.

Syarat-syarat Pemekaran Desa

Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara No 10 Tahun 2006 pasal 2 tentang Pembentukan, Penghapusan dan Penghapusan Desa dalam melakukan pemekaran desa-desa yang ada di kabupaten Kukar yang menjelaskan pemekaran desa harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

1. Jumlah penduduk minimal 1.500 jiwa atau 300 kepala keluarga (KK).
2. Luas wilayah dapat dijangkau dalam meningkatkan pelayanan dan pembinaan masyarakat.
3. Bagian wilayah kerja harus jelas dan disepakati antara desa yang berbatasan.
4. Perangkat desa persiapan.
5. Sosial budaya, yaitu suasana yang memberikan kemungkinan adanya kerukunan hidup beragama, bermasyarakat dan adat istiadat.
6. Potensi perkembangan perekonomian masyarakat Desa yang dapat dikelola untuk kepentingan pembangunan dan masyarakat dengan memperhatikan pelestarian lingkungan.
7. Tersedianya sarana dan prasarana infrastruktur Pemerintahan Desa dan perhubungan.
8. Batas wilayah desa yang akan dimekarkan harus jelas dan dilengkapi dengan berita acara kesepakatan antara desa yang berbatasan.

Pemekaran Desa Sumber Sari

Menurut Widjaja (2003:27) Hal - hal yang mendorong terjadinya Pemekaran Desa adalah:

1. Wilayah induk yang sangat luas sehingga menghambat proses pembangunan.
2. Padatnya penduduk diwilayah induk sehingga diperlukan pemekaran desa.
3. Atas dasar prakarsa masyarakat yang ingin melakukan pemekaran desa.
4. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
5. Adanya kebijakan otonomi daerah membawa angin segar bagi daerah - daerah yang ingin memekarkan wilayahnya untuk mempercepat proses pembangunan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sesuai dengan judul dari penelitian ini jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat.

Fokus Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat fokus penelitian ini mengacu pada standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :
 - a) Prosedur pelayanan
 - b) Waktu penyelesaian
 - c) Produk pelayanan
 - d) Sarana dan prasarana
 - e) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di Desa Sumber Sari Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kertanegara.

Sumber Data

1. Data primer
2. Data sekunder
 - a) Dokumen-dokumen, arsip-arsip dan laporan-laporan.
 - b) Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)
 - a) Observasi
 - b) Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)
 - c) Dokumentasi

Teknik Analisis Data

1. Kondensasi Data
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)

Hasil Penelitian

Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di Desa Sumber Sari Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan suatu hal yang harus diketahui dan dipahami oleh masyarakat agar pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan lancar. Prosedur pelayanan juga turut memberikan sumbangsih terhadap terwujudnya suatu pelayanan publik yang efektif. Prosedur pelayanan merupakan suatu tahap – tahap yang harus dilalui oleh masyarakat ketika mereka ingin mengurus kepentingannya masing – masing. Kesederhanaan prosedur pelayanan harus diterapkan oleh setiap instansi pemberi layanan, hal ini dimaksudkan agar dapat memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan.

Hal ini ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh pemohon dan mudah dilaksanakan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Prosedur pelayanan yang ada di kantor desa sumber sari dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan publik setelah dilakukannya pemekaran secara keseluruhan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dan dapat dikatakan baik karena dalam kepengurusan surat menyurat seperti kartu tanda penduduk (KTP), Akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK) serta pengurusan yang melalui beberapa tahapan prosedur prosesnya tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat karena telah mengacu pada prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaan prosedur pelayanan yang ada di kantor desa sumber sari saat ini sudah cukup jelas, mudah dipahami dan tidak berbelit karena sekarang sudah diterapkan sistem pelayanan administrasi terpadu satu pintu. Hal ini tidak lepas dari pihak desa yang sebelumnya sudah mengadakan sosialisasi terhadap masyarakat sehingga prosedur yang ada dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat, terutama dalam bidang pengurusan surat – menyurat. Dalam pelaksanaan prosedur pelayanan di desa sumber sari dapat dikatakan efektif karena telah sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Winarsih dan Ratminto (2005:158) yang mengatakan bahwa Prosedur pelayanan publik harus sederhana, yaitu tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.

Waktu Penyelesaian

Suatu pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan sendiri kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, jika hasil pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan tepat waktu atau sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Hal ini ditegaskan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa Kepastian Waktu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Untuk mewujudkan pelayanan yang tepat dan cepat, Kantor Desa Sumber Sari harus memiliki kepastian waktu yang telah ditetapkan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai waktu penyelesaian diketahui bahwa Kantor Desa Sumber Sari belum memenuhi standar waktu pelayanan sehingga penyelesaian waktu pelayanan yang diberikan berbeda berdasarkan apa yang telah diucapkan oleh aparatur desa. Aparatur desa kerap

menunda – nunda pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu, dengan lebih mementingkan kepentingan pribadi.

Dalam pelaksanaannya, kepastian waktu yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat masih belum berjalan dengan semestinya. Misalnya saja dalam pengurusan surat – menyurat seperti SKCK, KTP, dan KK yang seharusnya bisa di selesaikan dalam kurun waktu 15 sampai 30 menit, tetapi kenyataannya masyarakat harus menunggu lebih lama dalam pengurusan berkas tersebut dikarenakan harus menunggu kepala seksi bagian yang harus menandatangani berkas tersebut tidak ada ditempat karena urusan pribadi. Hal ini tentu saja tidak sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Siagian (1997:77) mengenai faktor waktu pelayanan yaitu ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas pelayanan.

Produk Pelayanan

Kualitas produk pelayanan adalah upaya pemenuhan dan keinginan konsumen atau masyarakat serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas produk pelayanan dapat diketahui hasilnya dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Produk pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara harus sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan. Hal ini ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Produk pelayanan berkualitas apabila hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan hal itu dapat terwujud apabila pelayanan tersebut terbebas dari kesalahan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di ketahui bahwa hasil pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di kantor Desa Sumber Sari sudah cukup baik. Dibandingkan dengan keadaan desa sebelumnya, masyarakat lebih puas dengan pelayanan setelah pemekaran. Hal ini terlihat dari pendapat masyarakat yang puas dengan hasil layanan yang dihasilkan karena mereka tidak menemukan kesalahan dalam pencetakan nama, alamat dan keterangan – keterangan lainnya.

Dalam pelaksanaannya, produk pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa sumber sari lebih baik dan maksimal dibandingkan dengan sebelum adanya pemekaran. Hal ini terjadi karena adanya program aplikasi yang bernama DESAKU didalam sistem komputer perangkat desa. Dengan adanya program aplikasi ini produk yang diberikan khususnya dalam hal surat menyurat lebih cepat dan maksimal dengan tingkat keakuratan tinggi karena seluruh nama dan data dari penduduk sudah tersimpan di dalam program DESAKU ini, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat karena tinggal mencetak data yang sudah ada tidak perlu diketik manual, sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan

dalam pengetikan nama dan data-data lainnya. Dari segi produk pelayanan yang diberikan oleh desa sumber sari bisa dikatakan efektif karena sesuai dengan prinsip akurasi yang di jelaskan oleh Winarsih dan Ratminto (2005:158) yaitu produk pelayanan yang diberikan harus diterima dengan benar, tepat dan sah.

Sarana dan Prasarana

Dari hasil penelitian diatas diketahui bahwa pemekaran Desa ini belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat karena untuk di daerah tertentu masih terdapat kesulitan untuk sampai ke kantor desa sumber sari karena belum meratanya proses semenisasi dan juga belum terdapatnya angkutan umum bagi warga yang berada dilokasi tersebut sehingga hanya mengandalkan kendaraan pribadi yang dimiliki. Tidak hanya itu, dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Desa Sumber sari sarana dan prasara yang ada saat ini belum sepenuhnya menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat, seharusnya perlu adanya pengadaan atau penambahan sarana dan prasarana seperti mesin generator dan jaringan internet yang setabil sehingga dalam memberikan pelayanan bisa maksimal dan masyarakat sebagai penerima pelayanan bisa merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Menurut Pasolong (2007:138) menyebutkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilan sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Dalam penyelenggaraanya, sarana dan prasara yang ada di kantor Desa sumber sari sudah cukup baik dibandingkan sebelum adanya pemekaran, tetapi belum bisa sepenuhnya menunjang pemberian kepada masyarakat di karenakan tidak berfungsinya generator listrik yang ada, mengingat sering terjadinya pemadaman listrik secara tiba-tiba. Pembangunan jalan yang belum merata juga menjadi masalah tersendiri kepada masyarakat yang lokasinya cukup jauh dengan kantor desa, selain itu pembangunan jalan dirasa perlu agar akses menjadi lebih mudah. Selain mendorong efektivitas pelayanan, tujuan pemekaran juga untuk meningkatkan pembangunan.

Kompetensi Petugas Pemberi pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa masyarakat sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di kantor desa karena kedisiplinan, keramahan dan kesopanan aparatur yang ada dikantor desa sumber sari dilihat dari segi kedisiplinan, aparatur desa sudah disiplin dengan berada dikantor sesuai dengan waktu pelayanan yang ditetapkan dan untuk kesopanan sudah bersikap sopan

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hanya saja aparatur Desa Sumber Sari kurang antusias dan kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang segera mungkin dapat diberi pelayanan.

Dalam pelaksanaannya, Hal tersebut jelas sangat mempersulit masyarakat yang ingin mengurus keperluan, karena terkadang masih ada masyarakat yang malu untuk bertanya dan menunggu ditanya terlebih dahulu mengenai keperluannya. Tentu saja bertolak belakang dengan apa yang dijelaskan oleh Siagian (2003:151) bahwa gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud disini ialah cara kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat, bisa saja masyarakat merasa tidak sesuai dengan gaya atau sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hal tersebut terbukti karena masih adanya masyarakat yang mengeluh karena sikap tersebut. Seharusnya aparatur Desa Sumber Sari lebih bersikap ramah, antusias dan lebih berinisiatif dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat sebagai pengguna pelayanan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang mereka terima sehingga dapat memberikan citra positif dimata masyarakat.

Kendala-kendala yang Dihadapi dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Sumber Sari

Hakekatnya masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang berkualitas, dalam pelayanan sering terdapat kendala – kendala yang menghambat jalannya pelayanan sehingga tidak semua pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan standar pelayanan. Faktor penghambat merupakan hal yang menghambat terlaksananya dalam proses pemberian pelayanan oleh pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan.

Hal ini ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip salah satunya yaitu “Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain – lain. Sehingga pada saat masyarakat sedang menunggu antrian pelayanan mereka merasa nyaman dan betah dengan adanya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa yang menghambat kinerja Aparatur Desa Sumber Sari dalam meningkatkan efektivitas pelayanan adalah terdapat pada masyarakat yang terkadang masih saja tidak melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan dalam suatu keperluan, dan faktor penghambat lainnya adalah dimana masih belum adanya generator listrik baru dan masih belum stabilnya jaringan internet yang dapat mendukung aparatur pegawai di Desa Sumber Sari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta masih adanya beberapa operator komputer yang belum memahami secara

mendalam fungsi dari aplikasi yang tersedia di dalam komputer tersebut.. Hal ini tentu bertentangan dengan apa yang dijelaskan Pasolong (2007:238) yaitu sarana pelayanan harus mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilan sejauh mana fungsi dan daya guna dari fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan kenyamanan pada pengguna pelayanan.

Penutup

Kesimpulan

1. Prosedur pelayanan di Kantor Desa Sumber Sari berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Prosedur Pelayanan yang terdapat di Kantor Desa Sumber Sari dapat dikatakan baik, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami karena sudah sesuai dengan prosedur yang ada.
2. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan di Kantor Desa Sumber Sari masih belum berjalan dengan semestinya, dikarenakan para Aparatur Desa kerap menunda-nunda pekerjaan dan lebih mementingkan keperluan pribadi dibandingkan dengan tanggung jawab dan keperluan masyarakat, hal ini dapat dilihat dari adanya pendapat masyarakat yang masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Produk pelayanan yang dihasilkan dapat dikatakan sudah baik karena dari pihak Kantor Desa tidak menerima keluhan dari masyarakat yang berurusan dan sebaliknya masyarakat yang berurusan dengan pihak Kantor Desa juga tidak menemukan kesalahan dalam produk hasil layanan seperti KK dan KTP.
4. Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Sumber Sari kurang menunjang walaupun keadaannya sudah lebih baik dibandingkan sebelum terjadinya pemekaran. Khususnya dalam hal penyediaan mesin generator listrik dan perbaikan jaringan internet agar stabil, hal ini terbukti karena masih ada warga yang mengeluh karena urusannya terganggu pada saat mati lampu.
5. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan aparatur Desa Sumber Sari. Untuk kedisiplinan sudah disiplin karena selalu berada ditempat untuk memberikan pelayanan dan bersikap sopan kepada masyarakat hanya saja belum antusias dan kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan masyarakat.
6. Faktor Penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Desa Sumber Sari adalah masih adanya beberapa aparatur yang kurang memahami aplikasi khusus yang ada pada unit komputer sehingga dapat menghambat proses pelayanan, sering terjadinya pemadaman listrik, sarana dan prasarana yang kurang memadai meliputi mesin generator listrik dan tidak stabilnya jaringan internet yang ada sehingga menghambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Saran

1. Perlu adanya pengadaan sarana dan prasarana seperti generator listrik dan penstabilan jaringan internet untuk menunjang pelayanan sehingga dalam memberikan pelayanan bisa maksimal dan masyarakat sebagai penerima pelayanan bisa merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diterima.
2. Seharusnya aparatur Desa Sumber Sari bersikap ramah, antusias dan berinisiatif dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang mereka terima serta lebih teliti dan fokus dalam mengerjakan pekerjaan agar dapat memberikan citra positif dimata masyarakat.
3. Sebaiknya pihak Kantor Desa taat kepada standar waktu pelayanan yang ada sehingga pelayanan yang diberikan dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan bukan berdasarkan penyampaian dari pegawai di kantor desa. Akan lebih baik lagi jika Kades sebagai pemimpin Desa memberikan motivasi dan arahan agar pegawai di Kantor Desa tersebut dapat dengan cepat dan tanggap.
4. Mengingat bahwa akses jalan merupakan sarana yang diperlukan masyarakat maka sebaiknya pihak Desa Sumber Sari lebih merencanakan proses perbaikan akses jalan agar berjalan lebih merata, khususnya di daerah – daerah yang jauh dari kantor Desa sehingga seluruh masyarakat dapat merasakan manfaat dari pemekaran Desa karena masyarakat juga membutuhkan kemudahan akses untuk mendapat pelayanan.
5. Produk layanan yang dihasilkan di Kantor Desa Sumber Sari sudah lebih baik di bandingkan dengan keadaan sebelum dimekarkan, meskipun demikian sebaiknya pegawai dapat mempertahankan kinerja yang baik dalam pemberian layanan sehingga dapat menghasilkan produk – produk pelayanan yang terbaik.

Daftar Pustaka:

- HAW, Widjaja. 2003. *Otonomi Desa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Huberman, Miles. 2004. *Analisis Data Kualitatif*, (UI) Prss: Jakarta
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Pahmi, SY. 2010. *Perspektif Baru Antropologi Pedesaan*. Jakarta: Gaung Persada
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Siagian, Sondang P. 1997. *Organisasi dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung
- Siagian, Sondang P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.