

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Ukuran Kinerja yang Berorientasi Pada Proses

1. Responsivitas

Responsivitas, yaitu kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat bahwa responsivitas mengukur daya dan tanggap pemerintah terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers* (Mukarom dan Laksana, 2016).

Pemerintah Desa dalam hal ini kepala Desa beserta pegawai dan staff yang bertugas di Desa Tanjung Bantang dituntut untuk mempunyai kualitas kinerja pelayanan yang tinggi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya serta berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu diperlukan pemerintah yang benar-benar berfungsi sebagai pelayan masyarakat/*Public service*. Adapun jenis-jenis pelayanan yang ada di kantor Desa Tanjung Bantang secara umum pelayanan administrasi kependudukan, seperti surat pengantar KTP, KK, Akta Kelahiran/Kematian, Surat keterangan Jual Beli Tanah, Pengantar Surat Nikah, kupon minyak subsidi dan kupon beras.

Dalam rangka meningkatkan kinerja apraturnya, pemerintah menetapkan program manajemen kepegawaian berbasis kinerja dalam meningkatkan upaya pelayanan kepada masyarakat dan pengguna jasa layanan pemerintah desa. Salah satunya peraturan yang dikeluarkan pemerintah untuk tujuan tersebut adalah peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :

PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Kejelasan, kecepatan serta daya tanggap yang baik dari aparatur desa menjadikan faktor penentu penting dalam proses pelayanan. Salah satu hasil penelitian di lapangan diketahui bahwa persepsi masyarakat dalam menyikapi pelayanan yang diberikan pemerintah desa masih kurang. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara beberapa masyarakat Desa Tanjung Batang yaitu :

“Dari segi kualitas kejelasan cukup baik, tetapi kualitas kecepatan dan kenyamanan dalam proses pelayanan kurang memuaskan / baik.” (Wawancara dengan Rit Duan TS Selaku Masyarakat 19 Januari 2018)

Masyarakat lainnya mengungkapkan bahwa masih sering terjadi kesalahpahaman dalam penyampaian informasi atau penjelasan dari aparat desa padahal menurut pihak aparatur desa sudah memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Hal tersebut mendapat respon dari aparatur desa seperti yang diungkapkan oleh Mustapa selaku Kasi Pelayanan Desa Tanjung Bantang :

“Selama 2016 – 2017 sesuai dengan prosedur dengan baik. Hasil pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat telah dijalankan dengan baik oleh semua aparat tanpa terkecuali, keinginan masyarakat dapat dipenuhi tepat waktu apabila dalam pengajuan dokumen sudah sesuai persyaratan yang telah ditentukan atau sesuai dengan prosedur.”(Wawancara dengan Mustapa selaku Kasi Pelayanan Desa Tanjung Bantang 24 Januari 2018)

Masyarakat banyak mengelukan terkait dengan pelayanan pemerintahan disebabkan Kepala Desa dan aparatur Desa tidak berada ditempat. Kepala Desa dalam menjalankan tugasnya mendelegasikannya kepada Sekretaris Desa. Aparatur Pemerintahan Desa tidak tepatnya waktu jam masuk kerja bahkan tidak masuk kerja sama sekali dan memilih untuk melakukan kegiatan lain. Dukungan sarana seperti listrik sering terkendala saat mati lampu karena belum memiliki cadangan jenset, pelayanan terhenti dan masyarakat menunggu lama bahkan harus pulang karena tidak

sabar. Hambatan tersebutlah banyak diungkapkan oleh masyarakat Desa Tanjung Utama dan berdampak pada masih kurangnya kualitas pelayanan, pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara beberapa masyarakat yaitu:

“Masih kurang dalam kualitas pelayanan. Soalnya kadang selesainya agak lama” (Wawancara dengan Hasim selaku masyarakat 19 Januari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah desa dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui tokoh masyarakat, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah yaitu aparatur desa perlu terus berupaya meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Adapun jenis-jenis pelayanan yang ada di kantor Desa Tanjung Batang secara umum pelayanan administrasi kependudukan, seperti surat pengantar KTP, KK, Akta Kelahiran/Kematian, Surat keterangan Jual Beli Tanah, Pengantar Surat Nikah.

Kejelasan dan kecepatan dalam pelayanan publik merupakan tata urutan atau bagan alur penanganan pelayanan, serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan perlu dipasang secara terbuka dan jelas. Dalam melayani masyarakat sudah seleyaknya aparatur desa memberi pelayanan yang maksimal, mulai dari prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan, tarif pelayanan dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan (Indrawati dkk, 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh peneliti, aparatur desa sudah menyediakan tempat pelayanan dengan kondisi baik, serta melayani masyarakat dengan baik. Namun adanya kesalahpahaman informasi yang menjadi kendala

dalam kecepatan selesainya kepengurusan dokumen. Ketepatan waktu pada pelayanan publik adalah pelaksanaan pelayanan umum yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam pembuatan surat-surat ketepatan waktu tidak menjadi masalah besar dikarenakan aparatur desa Tanjung Batang melayani masyarakat dengan ketentuan waktu yang sudah ditentukan namun dengan adanya persyaratan yang belum terpenuhi sesuai prosedur akan menjadikan dokumen selesai lebih lama.

2. Responsibilitas

Responsibilitas, yaitu ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan (Mukarom dan Laksana, 2016). Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2007:178) responsibilitas adalah pelaksanaan kegiatan yang dilakukan harus sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi baik eksplisit maupun implisit. Pada pelaksanaan pelayanan, aparatur dapat bekerja dengan disiplin waktu, sopan serta santun dalam melayani masyarakat dan berinteraksi dengan masyarakat dengan tutur kata yang baik serta dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat serta menerapkan prinsip pelayanan lainnya.

Demi kelancarannya pelayanan publik aparat pemerintah harus mengupayakan sikap dan kemampuan mereka dalam melayani masyarakat, dengan cara meningkatkan kedisiplinan terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan penyelenggaraan pemerintah Desa Tanjung Batang yang terletak di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna sudah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu tokoh masyarakat Desa Tanjung Batang yaitu :

“Saya melihat aparat Desa sudah menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan selama ini sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, adapun

masyarakat yang mendapat perlakuan kurang memuaskan dari aparat itu sudah menjadi konsekuensi apabila persyaratan masih kurang sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.” (Wawancara dengan D. Jamalludin selaku tokoh masyarakat Desa Tanjung Batang 20 Januari 2018)

Selama ini pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun adanya pengurusan dokumen yang membutuhkan waktu lama disebabkan karena adanya syarat-syarat yang dibutuhkan masih kurang lengkap. Hal tersebut mendapatkan respon dari Kepala Desa Tanjung Batang yaitu:

“Mengutamakan kewajiban dan tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat adalah tugas aparat desa. Daya tanggap dari aparat juga sudah baik, petugas dalam memberikan pelayanan selalu semaksimal mungkin. Apabila ada masyarakat datang terlebih dahulu ditanyakan tentang kelengkapan berkas, jika masih ada warga masyarakat yang masih belum paham, petugas dengan senang hati menjelaskan langkah-langkah dalam mengurus surat.” (Wawancara dengan Zuldi, SE. MM selaku Kepala Desa 23 Januari 2018)

Hasil wawancara tersebut diketahui bahwa dengan adanya responsibilitas, aparat Desa Tanjung Batang dapat menunjukkan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program – program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, namun tentunya disetiap pelayanan yang diberikan tentunya ada hambatan yang muncul. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2017) yaitu dari segi responsivitas dalam hal memberi rasa nyaman kepada masyarakat masih belum bisa dikatakan baik karena beberapa hal di antaranya ruangan tunggu yang terpapar sinar matahari langsung tentunya membuat tidak nyaman bagi masyarakat yang melakukan pelayanan, daya tanggap pegawai yang menjaga juga kurang berkompeten karena di jaga oleh anak sekolah magang yang belum mengerti bagaimana membuat rasa nyaman bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

Hambatan-hambatan tersebut yang menjadikan suatu upaya setiap aparat pemerintah untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya kualitas dan

kinerja aparatur Desa Tanjung Batang. Baik itu pelayanan dalam hal kepengurusan dokumen KK, KTP dan lain-lain serta pelayanan dalam hal pendistribusian kupon raskin.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah ukuran seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik dapat di pertanggung jawabkan kepada rakyat atau konsisten dengan kehendak rakyat (Prasetyo, 2017). Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2007:178-179) akuntabilitas public digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Dalam Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara disebutkan bahwa salah satu kewajiban dari Aparatur Sipil Negara adalah melaksanakan tugas dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran dan tanggung jawab. Sebagai bukti pertanggung jawaban aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik serta memberikan kepuasan kepada masyarakat, aparatur sipil negara melakukan upaya untuk menaikkan kualitas pelayanannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2017) menunjukkan bahwa akuntabilitas dilihat berdasarkan pertanggungjawaban dari keterbukaannya suatu pelayanan. Aparatur cukup terbuka dengan memberikan ruang publik bagi masyarakat untuk memberikan kritik atau sarannya secara langsung maupun tidak langsung melalui kotak saran. Dari pertanggung jawabannya cukup baik. karena aparatur memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik, mereka berupaya untuk menjadikan pelayanan lebih baik.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur Desa Tanjung Batang sudah cukup baik. Hal tersebut dijelaskan oleh satu masyarakat Desa Tanjung Batang yaitu :

“Cukup baik, tapi yaa karena ada beberapa kendala yg sering terjadi jadi belum maksimal. Paling sering adalah terjadi mati lampu dan pelayanan terkendala karena tidak memiliki cadangan jenset dan masyarakat sering menunggu lama bahkan harus pulang karena tidak sabar menunggu, namun pihak desa tetap mengusahakan yang terbaik dalam pelayanan yaitu tetap memberikan surat keterangan sementara berupa surat keterangan tulis tangan.” (Wawancara dengan Hasim selaku masyarakat 19 Januari 2018).

Hal tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas atau pertanggungjawaban pemerintah desa yang secara baik dijalankan para perangkat desa, akan mengandung nilai positif terhadap pelaksanaan tugas para perangkat desa walaupun masih timbulnya beberapa kendala namun dari pemerintah Desa Tanjung Batang sendiri sudah mengoptimalkan untuk mencari solusinya. Pertanggungjawaban etis yang dilakukan secara tidak langsung akan mempengaruhi kondisi perekonomian. Kebijakan peningkatan pertumbuhan ekonomi yang dibuat pemerintah, pada pelaksanaannya menuntut pertanggungjawaban etis. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban etis ini akan menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan kegiatan dalam implementasi kebijakan pemerintah dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders (Runtuwarow, 2010).

4. Keterbukaan

Keterbukaan atau transparansi, yaitu prosedur/ tata cara, penyelenggaraan pemerintah dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta (Mukarom dan Laksana, 2016).

Pelayanan penyelenggaraan pemerintah Desa Tanjung Batang yang terletak di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna, terkait dengan keterbukaan atau tata cara pemberian kupon minyak tanah bersubsidi dan pembagian beras masih belum sesuai dengan prosedur. Pelaksanaan dilapangan, sering terjadi keterlambatan dalam

pembagian kupon minyak tanah bersubsidi sehingga masyarakat selalu terlambat mengambil jatah minyak tanah bersubsidi dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh pihak pangkalan sebelumnya. Koordinasi aparatur Desa dan masyarakat dalam menjalankan roda pemerintahan desa belum optimal untuk menggerakkan masyarakat berpartisipasi baik dalam pembangunan secara umum.

Dalam konteks pemerintahan daerah, di era otonomi luas diuntut adanya keterbukaan, akuntabilitas, ketanggapan, dan kreatifitas dari segenap jajaran aparatur pemerintah daerah. Dalam dunia yang penuh dengan kompetitif, sangat diperlukan kemampuan birokrasi dan sumber daya aparatur untuk memberikan tanggapan atau responsive terhadap berbagai tantangan secara akurat, bijaksana, adil dan efektif.

Beberapa masyarakat mengungkapkan bahwa pelayanan dalam pelayanan dalam pendistribusian kupon minyak bersubsidi dan kupon beras dirasa masih kurang terbuka dan masih kurang adil dalam pendistribusian kupon. Hal tersebut mendukung hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yaitu :

“Sudah maksimal, cuma kalau bisa dalam pendistribusian saling terbuka dan jelas.” (Wawancara dengan Hasim selaku masyarakat 19 Januari 2018).

Hal tersebut juga mendapat respon dari Kepala Desa Tanjung Batang bahwa pelayanan yang diberikan sudah dilakukan semaksimal mungkin.

“Alasan kami melakukan sistem pertanggungjawaban dan keterbukaan adalah selain untuk memenuhi kewajiban formal organisasi terhadap pemerintahan yang lebih tinggi juga untuk menjaga kelangsungan keberadaan sebuah kelurahan sebagai sosok yang sangat dibutuhkan masyarakat. Sehingga kami berusaha memberikan pelayanan yang terbaik melalui pola kinerja yang terbaik pula sesuai dengan pelayanan yang ada.” (Wawancara dengan Zuldi selaku Kepala Desa Tanjung Batang 23 Januari 2018)

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui tokoh masyarakat, sehingga dapat menimbulkan citra

yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. D. Jamalludin selaku tokoh masyarakat Desa Tanjung Batang mengungkapkan bahwa perangkat desa Tanjung Batang bahwa dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan namun masih ada kesalahpahaman antara masyarakat dengan aparaturnya desa. Hal tersebut mendukung hasil wawancara sebagai berikut:

“Selama ini sudah terbuka, pemberitahuan sudah kita lakukan secara jelas. Selain terbuka sejauh ini selalu diutamakan dan sudah maksimal. Selama ini saya rasa sudah diberikan pelayanan yang maksimal dengan catatan dokumen yang diperlukan sudah sesuai syarat-syarat yang sudah ditetapkan.” (Wawancara dengan D. Jamalludin selaku tokoh masyarakat Desa Tanjung Batang 20 Januari 2018)

Pelayanan yang diberikan aparaturnya Desa Tanjung Batang sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan kendala dalam pelaksanaan pendistribusian kupon minyak bersubsidi dan kupon beras adalah kesalahpahaman dalam hal penyampaian informasi. Untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan terkait dengan keterbukaan dalam hal pendistribusian kupon raskin.

5. Empati

Empati merupakan kemauan pemerintah dalam melakukan pendekatan memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat (Mukarom dan Laksana, 2016). Bentuk empati pegawai dengan masyarakat meliputi kemauan pegawai dalam melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggaraan jasa perizinan.

Beberapa masyarakat mengungkapkan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan terkait dengan empati selama melakukan proses pelayanan kepada masyarakat dinilai sudah cukup baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengungkapkan :

“Kepedulian aparatur kepada masyarakat sudah cukup baik, pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan ketentuan dan aturan yang ada. Melayani masyarakat adalah tugas dan kewajiban perangkat desa.” (Wawancara dengan Rijal Fikri Hakim Hasibuan selaku masyarakat 20 Januari 2018).

Pemberian pelayanan dengan penuh empati merupakan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan pegawai yang mengutamakan pemberian pelayanan dengan empati akan membuat masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik, sehingga cenderung membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan Rezha, dkk (2012) menunjukkan bahwa empati merupakan salah satu factor yang mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Apabila empati mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,784 satuan.

Pelayanan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Bentuk pelayanan yang ramah tersebut meliputi pemberian pelayanan dengan sopan, mau membantu masyarakat dalam mengurus dokumen, dan lebih mengutamakan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal tersebut mendukung hasil wawancara sebagai berikut:

“Kepedulian yang diberikan petugas atau aparatur desa pada saat melakukan pelayanan dan memberikan perhatian kepada masyarakat sudah dirasakan oleh warga masyarakat selama proses pelayanan di Desa Tanjung Batang. Aparatur desa selalu dengan ramah dan sopan mau membantu masyarakat yang ingin membuat surat pengantar atau mengurus dokumen.” (Wawancara dengan Zuldi selaku Kepala Desa Tanjung Batang 23 Januari 2018)

Pelayanan yang diberikan aparatur Desa Tanjung Batang terkait dengan empati dinilai sudah cukup baik dan sudah sesuai harapan masyarakat dalam menggunakan jasa aparatur. Untuk itu empati pegawai perlu dipertahankan dan

ditingkatkan kembali, sehingga kualitas dan kinerja aparatur desa terkait empati dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Tanjung Batang.

B. Ukuran Kinerja yang Berorientasi Pada Hasil

1. Efektivitas

Efektivitas merupakan keselarasan tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut dapat tercapai dengan baik. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi (Runtuwarow, 2010). Efektivitas yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target sasaran jangka panjang maupun misi pemerintahan. Akan tetapi, pencapaian tujuan ini juga harus mengacu pada visi pemerintah (Mukarom dan Laksana, 2016).

Demi kelancarannya pelayanan publik aparat pemerintah harus mengupayakan sikap dan kemampuan mereka dalam melayani masyarakat, dengan cara meningkatkan kedisiplinan terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Beberapa masyarakat mengungkapkan bahwa Sosialisasi dan informasi program pemerintah terkait dengan pelayanan masing kurang sehingga warga masyarakat kurang memahami tentang peran dan fungsi pemerintah desa. Penilaian kinerja penyelenggaraan pemerintah Desa Tanjung Batang yang terletak di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna masih belum memuaskan masyarakat secara umum.

Pelayanan yang efektif merupakan dambaan bagi semua masyarakat. Relevansi pemuasan masyarakat atas pelayanan yang disediakan, perilaku aparat pemerintah perlu meningkatkan upaya kualitas pelayanan publik di Desa Tanjung Batang. Kendala-kendala yang sering timbul baik dari segi sumber daya manusia maupun fasilitas merupakan sumber kendala dari efektivitas dalam pelayanan dan

perlu dilakukan upaya perbaikan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh Kepala Desa Tanjung Batang sebagai berikut:

“Sejauh ini belum benar-benar efektif secara keseluruhan karena adanya kendala. Cepat dan tepat namun kadang pemberian pelayanan masing kurang sehingga warga masyarakat kurang memahami dengan informasi yang diberikan. Selain itu sarana kita juga ada beberapa belum mendukung, timbul kendala itu saat ada pemadaman listrik, karena genset yang tidak mendukung.”
(Wawancara dengan Zuldi, SE. MM selaku Kepala Desa 23 Januari 2018)

Kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik perlu dilakukan upaya-upaya peningkatannya baik pada aspek efektivitas, efisiensi, responsivitas maupun kualitas pelayanan (Mantiri, 2017). Upaya yang perlu dilakukan oleh Aparatur Desa Tanjung Batang adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di bagian pelayanan. Solusi dan upaya lain yang dilakukan selain dari peningkatan sumber daya manusia yang terkait adalah dengan perbaikan fasilitas pelayanan yang mendukung pelayanan yaitu adalah perbaikan genset. Selain itu apabila terjadi pemadaman listrik bukan berarti pelayanan tertunda namun masih bisa menggunakan jaminan surat keterangan tertulis agar dapat dipergunakan sebagai bukti sementara sampai dengan surat yang asli sudah siap diambil. Segala bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan mampu berjalan dengan apabila mendapatkan partisipasi dan dukungan dari seluruh masyarakat Desa Tanjung Batang.

2. Produktivitas

Produktivitas merupakan produktivitas yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan (Rahman, 2017). Produktivitas dapat dinilai berdasarkan kemampuan aparat desa untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab khususnya dalam memberikan pelayanan publik, sangat berhubungan dengan pekerjaan yang diembannya, sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang optimal. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah merupakan

salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja pemerintah. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah yang melayani masyarakat tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kemampuan aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan, salah satu warga yang pernah mengurus dokumen di Desa Tanjung Batang adalah:

“Cukup bagus dan sudah sesuai harapan masyarakat.” (Wawancara dengan Rijal Fikri Hakim Hasibuan 20 Januari 2018).

Hal tersebut juga didukung oleh Kepala Desa Tanjung Batang yaitu:

“Saya liat sudah sesuai dengan harapan masyarakat, karena meskipun ada kendala kita tetap memberikan pelayanan dan mencari solusi untuk mengatasinya. Solusi yang kita menunggu proses jenset di perbaiki atau menumpang fasilitas tempat lain seperti puskesmas dan lain-lain”.(Wawancara dengan Zuldi, SE. MM selaku Kepala Desa 23 Januari 2018)

Produktivitas atau kesesuaian harapan dari masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah desa Tanjung Batang khususnya berdasarkan hasil penelitian menunjukkan dampak yang bagus. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah cukup bagus. Meningkatkan produktivitas mutu kinerja Aparatur agar lebih baik lagi, perlu adanya penanganan dalam hal sumber daya manusia dan fasilitas lebih optimal kerjanya, mencari alternative tenaga listrik apabila listrik padam bisa di gantikan dengan tenaga listrik alternative tersebut karena inilah permasalahan yang sering timbul dan menjadi hambatan ketika proses pelayanan berlangsung.

3. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, sovalitas dan rentabilitas merupakan kriteria yang sangat relevan (Runtuwarow, 2010).

Efisiensi yaitu perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Idealnya pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang sesedikit mungkin. Kinerja pemerintah akan menjadi semakin tinggi apabila tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan dengan biaya yang semurah-murahnya (Mukarom dan Laksana, 2016).

Kinerja pemerintah desa terutama aparatnya memegang peranan yang sangat besar dalam menentukan keberhasilan sebuah program pembangunan. Apabila kinerja aparat pemerintahan itu baik maka akan berdampak baik bagi sebuah pembangunan begitu pula sebaliknya apabila kinerja aparat pemerintah buruk maka hal itu juga berdampak buruk bagi pembangunan (Paramitha dkk, 2013). Maka dari pada itu kinerja pemerintah sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan agar efisien serta seluruh kegiatan dalam mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Pada saat ini pelayanan publik desa banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan menyampaikan pendapat banyak ditemukan kritikan terhadap kinerja aparat pemerintah desa, baik secara langsung maupun secara tidak langsung (Wuri dkk, 2017).

Hasil wawancara dengan salah satu tokoh agama Desa Tanjung Batang diketahui bahwa secara garis besar pelayanan yang diberikan sudah efektif namun belum mampu efisien secara keseluruhan karena masih adanya hambatan yang timbul. Pernyataan hasil wawancara sebagai berikut:

“Masih kurang efisien, selain permasalahan distribusi rakun juga ada permasalahan dalam hal peralatan. Paling sering adalah terjadi mati lampu dan pelayanan terkendala karena tidak memiliki cadangan jenset dan masyarakat sering menunggu lama bahkan harus pulang.” (Wawancara dengan Ahmad Syarfiri selaku Tokoh Agama Desa Tanjung Batang 19 Januari 2018).

Hambatan yang sering timbul perlu dilakukan sebuah upaya dalam mengatasinya. Upaya yang harus dilakukan dalam mengatasi setiap kendala kendala dan meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memupuk tingkat kesadaran para aparatur desa. Memahami arti penting dari disiplin, pemahaman yang mendalam tentang tugas pokok dan tanggung jawabnya sebagai orang yang ditunjuk pemerintah untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan yang diharapkan (Muslim dan Nasution, 2014). Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif aparatur pemerintah desa di mata warga masyarakatnya (Kirom, 2015).

4. Kepuasan

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik (Rezha dkk, 2012).

Kepuasan masyarakat dinilai berdasarkan bagaimana aparatur Desa Tanjung Batang dalam melayani masyarakat. Kinerja akan berdampak pada penilaian masyarakat apabila dapat diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Pernyataan tersebut mendukung hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Desa Tanjung Batang yaitu:

Sebagian besar sudah sesuai harapan kita sebagai masyarakat karena saya liat aparat juga memberikan solusi jika ada kendala. Salah satu contohnya kalo misal listrik padam (Wawancara dengan Hasim selaku masyarakat 19 Januari 2018).

Pelayanan yang diberikan aparatur Desa Tanjung Batang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat selain itu juga sudah ada upaya peningkatan dalam mengatasi kendala selama pelayanan. Hal tersebut didukung dengan pernyataan Ahmad Syarfiri yaitu :

“Puas sih sudah, selama ini walaupun ada kendala juga ada penyelesaian. Kendala tadi yang saya sampaikan pihak pelayanan juga memberikan solusi yaitu salah satunya dengan memberikan surat keterangan dengan tulisan tangan oleh penyelenggaraan pemerintah Desa Tanjung Batang”. (Wawancara dengan Ahmad Syarfiri selaku tokoh agama Desa Tanjung Batang 19 Januari 2018).

Peningkatan kinerja perangkat desa juga ditunjang oleh peningkatan kemampuan perangkat desa dalam memberikan pelayanan dan memberikan solusi penyelesaian apabila ada kendala pada masyarakat. Bidang-bidang sosial yang menjadi salah satu tanggung jawab pemerintah desa dalam menjalankan tugas juga mengalami perkembangan. Kemampuan yang dimiliki pemerintah Desa Tanjung Batang mengalami peningkatan tidak hanya secara kualitas akan tetapi secara kuantitas pula. Dengan adanya peningkatan kemampuan yang dimiliki oleh Perangkat Desa Tanjung Batang kinerja pelayanan publik semakin baik dan begitu pula birokrasi pelayanan semakin berdampak pada tingkat kepuasan pada masyarakat.

5. Keadilan

Menurut Indrawati, dkk (2017) prinsip keadilan mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin oleh pemerintah dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam pelayanan publik, keadilan merupakan jangkauan pelayanan yang harus diusahakan seluas mungkin dan diberlakukan merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Golongan masyarakat yang menerima pelayanan, hendaknya meliputi semua kelas sosial yang merata. Biaya atau persyaratan yang dikenakan pada masyarakat juga harus merata.

Penilaian kinerja penyelenggaraan pemerintah Desa Tanjung Batang yang terletak di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna masih dinilai kurang adil oleh masyarakat. Hal tersebut dikarenakan adanya masyarakat yang merasakan pembagian kupon raskin secara adil, namun ada juga sebagian masyarakat yang menilai tidak adil. Perbedaan persepsi antar warga menunjukkan adanya masalah terkait keadilan pelayanan publik oleh aparat Desa. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Ahmad Syarfiri selaku Tokoh Agama Desa Tanjung Batang sebagai berikut:

“Sudah cukup adil, tapi pendapatnya masyarakat kan beda-beda. Merasa tidak adil paling karena ada kesalahpahaman dan kurang jelas dalam menerima informasi.” (Wawancara dengan Ahmad Syarfiri selaku Tokoh Agama 19 Januari 2018)

Adanya mis komunikasi antar aparat dan masyarakat merupakan salah satu masalah yang menyebabkan ketidakadilan pelayanan yang diberikan, sehingga perlu adanya penanganan lebih lanjut untuk memperbaiki pelayanan yang ada. Salah satunya ialah dengan mengadakan rapat evaluasi untuk melakukan pelatihan terhadap sumber daya manusia yang masih memiliki kesalahan dalam melakukan pelayanan, adanya perbaikan-perbaikan dinilai dapat mengurangi mis komunikasi

dengan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Mustapa selaku Kasi Pelayanan Desa Tanjung Batang sebagai berikut:

“Sudah adil tapi pasti ada mis komunikasi dan beberapa informasi kadang kurang lengkap diterima masyarakat. Untuk itu agar mempermudah dalam pemberian informasi kita menggunakan kader. Selain itu juga ada pelatihannya, seperti yang saya bilang tadi kita juga Mengadakan rapat internal 1 bulan sekali untuk membahas perbaikan-perbaikan terkait pelayanan.” (Wawancara dengan Mustapa selaku Kasi Pelayanan Desa 24 Januari 2018)

Keadilan merupakan tindakan yang tidak dapat dirasakan sama oleh semua masyarakat. Meskipun dalam praktiknya pelayanan diberikan sama, namun akan ada masyarakat yang menilai adil dan tidak adil. Hal tersebut menjadi perhatian khusus bagi aparatur desa dalam mengkaji pemberian pelayanan adil secara merata. Upaya memberikan pelayanan yang adil dengan memperhatikan pemberian informasi secara efektif, efisien, dan dapat dijangkau secara luas, sehingga tidak membuat salah satu warga merasa diperlakukan tidak adil. Pelayanan yang diberikan perlu dilakukan peningkatan kinerja aparatur Desa Tanjung Batang yang maksimal agar masyarakat merasa adil dan sesuai harapan serta pelayanan yang diberikan dapat terus berjalan lancar.