



ANALISIS KINERJA PERANGKAT DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA SRIKUNCORO KABUPATEN BENGKULU TENGAH

ANALYSIS OF VILLAGE APPARATUS PERFORMANCE IN PUBLIC SERVICES IN SRIKUNCORO VILLAGE, CENTRAL BENGKULU REGENCY

Alexsander¹⁾; Refo Azuar²⁾; Dodo Sutardi²⁾

¹⁾ Department of Public Administration, Fisipol, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

²⁾ Department of Public Administration, Fisipol, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

*Email Korespondensi: alexsanderhasym@yahoo.com

How to Cite :

Alexsander ; Refo. A ; Dodo Sutardi (2024). Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Srikuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah. SENGKUNI Journal – Social Sciences and Humanities. 5(2). DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.5.2.131-140>

ARTICLE HISTORY

Received [31 May 2024]

Revised [25 June 2024]

Accepted [29 July 2024]

Published [31 December 2024]

KEYWORDS

Village Apparatus
Performance, Public
Services

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk: 1) Untuk mengetahui dan memahami kinerja perangkat desa Srikuncoro dalam pelayanan publik, 2) Untuk mengetahui dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di desa Srikuncoro. Jenis penelitian yang di gunakan dalam tesis ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan teknik studi kasus yaitu dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam pada objek penelitian, data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, metode wawancara, dan metode dokumentasi. Adapun teknik analisis datanya yaitu menggunakan Data Reduction (Reduksi Data), Data Display (Penyajian Data), dan Conclusion Drawing/Verification. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kinerja aparat Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah sudah baik, dilihat dari indikator efektifitas program yang meliputi: a) Indikator efektivitas, b) Indikator efisiensi, c) Indikator produktivitas, dan d) Indikator akuntabilitas. 2) Pelayanan public yang dilakukan aparat Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah sudah baik, dilihat dari indikator efektifitas program yang meliputi: a) Indikator transparansi, b) Indikator partisipasi, dan c) Indikator kesamaan hak. 3) Para aparat Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah yang berhubungan pun sudah berusaha semaksimal mereka dalam terus meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah.

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of: 1) To find out and understand the performance of Srikuncoro village officials in public services, 2) To know and understand the factors that influence public services in Srikuncoro village. The type of research used in this thesis is qualitative research. This research uses descriptive case study techniques, which are carried out intensively, in detail and in depth on the research object. The data in this research was obtained from primary data and secondary data. The data collection techniques used are the observation method, interview method, and documentation method. The data analysis technique is using Data Reduction, Data

Display (Data Presentation), and Conclusion Drawing/Verification. The results of this research show that: 1) The performance of Sri Kuncoro Village officials, Central Bengkulu Regency is good, seen from program effectiveness indicators which include: a) Effectiveness indicators, b) Efficiency indicators, c) Productivity indicators, and d) Accountability indicators. 2) Public services provided by Sri Kuncoro Village officials, Central Bengkulu Regency are good, seen from indicators of program effectiveness which include: a) Transparency indicators, b) Participation indicators, and c) Equal rights indicators. 3) The related officials of Sri Kuncoro Village, Central Bengkulu Regency have tried their best to continue to improve the quality of services in Sri Kuncoro Village, Central Bengkulu Regency.

PENDAHULUAN

Organisasi pemerintahan di era globalisasi harus lebih aktif. Mereka, begitu pula perangkat desa, harus berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dari waktu ke waktu. Suatu proses adalah hasil dari satu atau lebih karyawan yang menyelesaikan serangkaian tugas. Hasil pengoperasian peralatan yang dimaksud dapat bersifat kualitatif maupun kuantitatif.

Tinggi rendahnya kinerja seorang PNS tergantung pada pengetahuan, profesionalisme, dedikasi dan kecintaan terhadap bidang di mana ia bekerja. Oleh karena itu, banyak syarat dan faktor yang mempengaruhinya yang harus dipenuhi, dan peningkatan kinerja bukanlah tugas yang mudah. Pekerjaan akan berhasil apabila terdapat komitmen yang kuat terhadap peralatan, sumber daya manusia yang baik, pembelajaran kerja, kreativitas dan efisiensi untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai tujuan. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang KUH Perdata Republik Indonesia mengatur bahwa seluruh pegawai harus melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat.

Peningkatan pelayanan publik berdampak langsung pada pencapaian kesejahteraan sosial. Memberikan pelayanan yang lebih baik bukanlah hal yang mudah karena bergantung pada kinerja karyawan Anda. Hal ini dapat dicapai jika pegawai negeri sipil di semua tingkat pemerintahan mempunyai motivasi, pendidikan, dan kemampuan berbicara yang baik. Desa mempunyai hak untuk mengatur dirinya sendiri, namun pelaksanaan hak tersebut harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hak untuk menjalankan kebijakan, tindakan atau keputusan tidak boleh bertentangan dengan hukum. Alasan diberikannya kemerdekaan adalah karena negara merupakan tempat bersemayamnya adat dan tradisi pedesaan.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, desa adalah kesatuan wilayah, badan hukum yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan, kepentingan sosial, dan proyek daerah. Menetapkan hak-hak dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa dilaksanakan oleh pemerintahan desa di bawah kepemimpinan kepala desa. Seperti halnya organisasi pemerintahan lainnya, pemerintah daerah merupakan lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat. Jika Anda menyelenggarakan pelayanan, Anda juga harus mematuhi Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pemerintahan desa dipimpin oleh kepala desa. Yang pertama adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pembangunan daerah secara berdaya guna dan efektif, dan yang kedua adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang dipercayakan kepada Pangeran Bupati. Dengan demikian, pemerintah daerah akan mengatur kegiatan pemerintahan, memperkuat masyarakat, melayani masyarakat, menjaga keselamatan dan kesejahteraan masyarakat, serta mengembangkan organisasi kemasyarakatan.

Meskipun Dana Desa (DD) mulai diperkenalkan pada tahun 2015, masih terdapat permasalahan pada kondisi pelayanan publik di pedesaan saat ini. Pengelolaan pelayanan publik di pedesaan masih menjadi permasalahan utama. Hal ini disebabkan

oleh kurangnya koordinasi antar kementerian dan lembaga dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa serta belum adanya prosedur dan pedoman pelaksanaan pelayanan dasar yang harus diberikan kepada desa sejak diperkenalkannya pinjaman desa.

Menurut warga masyarakat, banyak kerentanan yang masih ada di Desa Srikunoro di Kabupaten Bengkulu Tengah, tempat penelitian dilakukan, dan masyarakat merasa tidak puas. Banyak pula pegawai desa yang tidak bekerja di kantor desa untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan arah penelitian, pertanyaan penelitian ini dikemukakan sebagai berikut:

- 1) Seberapa baik Pemerintah Desa Srikunoro dalam pelayanan publik di Desa Srikunoro Kabupaten Bengkulu Tengah.
- 2) Apa permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan umum di Desa Srikunoro Kabupaten Bengkulu Tengah.

Berdasarkan pada Mengingat permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Memahami dan memahami peran tokoh desa Srikunoro dalam pelayanan publik
- 2) Mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Desa Srikunoro

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan lingkungan alam dan bertujuan untuk lebih memahami fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian dengan cara mendeskripsikan data dalam bahasa tertulis dan sederhana menggunakan metode alami (Lexy J. Moleong, 2018). Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan dari transkrip wawancara, catatan lapangan, catatan pribadi, memo, catatan (tulisan) dan dokumen formal lainnya, bukan dalam format digital (Hadari Nawawi, 1991).

Desain penelitian kualitatif bersifat sederhana, fleksibel, dan dapat dimodifikasi serta diubah seiring berjalannya proses penelitian. Meskipun tetap menjadi pedoman utama untuk terjun ke lapangan, namun desain penelitian tidak membatasi peneliti untuk tidak terkendala sama sekali ketika kondisi di lapangan menunjukkan perbedaan dengan perkiraan sebelumnya (Bungin, 2003). Penelitian ini menggunakan pendekatan sampling. Menurut Sugiyono (2018); Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengamati sifat gejala alam dan alat utamanya adalah peneliti. (Habani Pasolon, 2020).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami kegiatan yang berkaitan dengan permasalahan sosial yang dilakukan oleh Kepala Desa Seri Konkoro Jantung Kabupaten Bengkulu. Periode penelitian adalah 4 bulan terhitung bulan Februari sampai dengan Mei 2023. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini adalah sebagai berikut:

Wawancara adalah pertemuan tatap muka antara dua orang dengan tujuan mengumpulkan informasi yang relevan untuk penelitian yang sedang berlangsung (Sugiyono, 2018). Wawancara merupakan suatu kegiatan dimana satu orang berbicara dan yang lainnya hanya mendengarkan (Herdiansyah, 2014). Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode tanya jawab langsung dan menyeluruh untuk mengumpulkan data. Di bawah ini beberapa sumber yang diharapkan dapat memberikan data-data yang diperlukan. Dalam melakukan wawancara, penulis tidak mewawancarai informan yang sudah memberikan tanggapan pada kuesioner. Wawancara dilakukan terhadap 8 orang informan yang telah dipilih, yakni; Kepala Desa, Sekdes, Staff Perangkat Desa, dan 5 orang Warga desa Sri Kuncoro.

Observasi. Menurut (Bungin, 2003), Penglihatan adalah kemampuan manusia

untuk melihat melalui panca mata dengan bantuan panca indera lainnya. Observasi merupakan kegiatan sehari-hari manusia yang menggunakan panca indera mata sebagai alat utama selain panca indera pendengaran, mulut, penciuman dan kulit. Disini Penulis mengamati secara langsung subjek dan objek yang diteliti dilapangan, yaitu kinerja aparat Desa Sri Kuncoro dalam melakukan pelayanan publik.

Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2018), dokumen adalah laporan atau dokumen penting dari peristiwa masa lalu. Teks dapat berupa teks, gambar, cerita, sejarah atau karya seni. Peneliti menggunakan metode tertulis untuk menunjukkan kebenaran atau keakuratan dari apa yang telah mereka amati atau pelajari. Informan kajian ini 8 orang informan yang telah dipilih, yakni; Kepala Desa, Sekdes, Staff Perangkat Desa, dan 5 orang Warga desa Sri Kuncoro

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tinjauan teori dan analisis temuan penelitian terhadap aktivitas kepala desa di Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja aparat Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah sudah baik, dilihat dari indikator efektifitas program yang meliputi: a) Indikator efektifitas, b) Indikator efesiensi, c) Indikator produktivitas, dan d) Indikator akuntabilitas.
2. Pelayanan public yang dilakukan aparat Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah sudah baik, dilihat dari indikator efektifitas program yang meliputi: a) Indikator tranparansi, b) Indikator partisipasi, dan c) Indikator kesamaan hak.
3. Pemerintah Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah akan berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah

Berdasarkan pada data hasil wawancara dengan para narasumber diatas, maka dalam subbab ini akan dijelaskan lebih lanjut data yang dikumpulkan sebelumnya dengan didukung oleh teori-teori yang sesuai dengan pembahasan.

Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah

Undang-Undang Umum Nomor 6 Tahun 2014 dan Undang-Undang Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 sudah jelas bahwa desa adalah kumpulan kesatuan masyarakat dan daerah yang sah serta mempunyai hak untuk mengatur dan mengurusnya mengelola proyek pemerintah, kepentingan sosial, dan sumber daya. Hak, tuntutan dan/atau hak waris dijamin oleh sistem pemerintahan nasional. Pemerintahan desa dikelola oleh pemerintahan desa yang dipimpin oleh kepala desa.

Seperti organisasi pemerintah lainnya, dewan desa merupakan pemberi layanan kepada masyarakat desa, dan harus berpedoman pada pedoman Undang-Undang Pekerjaan Umum No. 25 Tahun 2009 dalam pemberian layanan. Pemerintahan desa melaksanakan kegiatannya di bawah kepemimpinan kepala desa; pertama, pengelolaan kegiatan pemerintahan dan pembangunan sosial baik dan bertanggung jawab; Kedua, mengurus urusan pemerintahan yang dipercayakan kepada bupati. Dalam pekerjaannya, pemerintah daerah bertugas menyelenggarakan pemerintahan, memberdayakan masyarakat, melayani masyarakat, memelihara keamanan dan kesejahteraan masyarakat, serta membina organisasi kemasyarakatan.

Kinerja Pegawai/Aparatur

Nilai-nilai tersebut dihitung, diukur dan digunakan sebagai dasar untuk menentukan tingkat kinerja setelah kegiatan direncanakan, dilaksanakan dan diselesaikan. Kinerja digunakan untuk meyakini bahwa kinerja organisasi mencerminkan peningkatan kemampuannya untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Sudaryanti, 2011). Berdasarkan hal ini, kinerja perangkat dapat diukur:

Efektivitas

Efektivitas hubungan antara hasil dan tujuan. Efektif berasal dari kata kunci “efektif” yang berarti (1) akibat, suatu akibat, (2) membuahkan hasil yang terbaik (mencapai hasil yang baik) serta sarana, metode, teknik atau alat yang digunakan (Bungkaes, 2013).

Untuk mengetahui efektivitas kinerja para aparatur desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu tengah, peneliti mengajukan pertanyaan pada pendengar. Berdasarkan tanggapan para narasumber dapat disimpulkan bahwa peran pemilik desa untuk melayani masyarakat sangat penting dalam program implementasi UU No.5. 23, 2014. menjalankan tugasnya memiliki dampak langsung pada kesejahteraan masyarakat di tingkat lokal. Oleh karena itu, perlu terus ditingkatkan Kualitas sumber daya manusia, material dan infrastruktur tingkat desa guna memastikan pelayanan yang optimal sesuai dengan ketentuan UU tersebut. Demi terwujudnya pemerintahan desa yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, kerjasama antara perangkat desa, pemerintah daerah, dan masyarakat menjadi kunci utama. Efektivitas kinerja perangkat desa dalam melayani masyarakat, sebagaimana diamanatkan oleh UU No. 23 Tahun 2014, memiliki peran krusial dalam pembangunan dan pemberdayaan masyarakat di tingkat lokal. Keberhasilan implementasi UU ini bergantung pada kemampuan perangkat desa dalam mengelola sumber daya secara efisien, memberikan pelayanan yang merata, dan menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan hukum. Dalam konteks ini, penting untuk terus memperkuat kapasitas perangkat desa melalui pelatihan, supervisi, dan pendekatan partisipatif agar mampu menjawab tantangan kompleks dalam pelayanan publik dan pengembangan desa. Dengan demikian, efektivitas kinerja perangkat desa menjadi landasan bagi terwujudnya pemerintahan yang inklusif, berdaya saing, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat setempat.

Efisiensi

Terdapat keseimbangan yang baik antara input dan Output (hasil perkalian antara output dengan sumber daya yang digunakan) dan hasil positif yang diperoleh dari penggunaan sumber daya yang terbatas (Hasibuan, 2005). Efisiensi adalah suatu ukuran yang membandingkan penggunaan input yang direncanakan dengan penggunaan sebenarnya, yaitu penggunaan aktual (Mulyamah, 1987). Sedangkan menurut Hasibuan (1984) mengutip H. Emerson, terdapat keseimbangan yang baik antara input dan output (hasil antara produk dan sumber daya yang digunakan) serta pemanfaatan sumber daya terbatas yang diperlukan. Oleh karena itu, fokusnya adalah meminimalkan input yang digunakan untuk menghasilkan output yang diinginkan. Untuk mengetahui efektivitas alat di Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah, peneliti bertanya kepada informan. Dari jawaban pelapor terlihat bahwa kemampuan tokoh desa Sri Kuncoro dalam menjalankan tugasnya belum mencapai tingkat terbaik. Kebutuhan layanan terbatas pada isu-isu yang berkaitan dengan pencapaian tujuan layanan, dan fokus selalu pada integrasi kebutuhan dan hasil layanan yang diberikan. Untuk menghindari duplikasi persyaratan, persyaratan dari departemen/lembaga pemerintah terkait lainnya akan dipertahankan dalam pekerjaan sosial. Namun kenyataannya para pejabat di rumah/instansi pegawai tidak memberikan pelayanan sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Area di mana kesalahan terjadi berdampak pada komunitas lokal.

Salah satu cara untuk peningkatan efisiensi melalui Automatisasi. Automatisasi proses administrasi ini adalah cara yang efektif untuk meningkatkan produktivitas dalam pelayanan publik di aparatur desa. Dengan mengadopsi sistem yang dapat mengotomatisasi tugas-tugas rutin, seperti pengarsipan data atau pencatatan keuangan, aparatur desa dapat membebaskan waktu mereka untuk fokus pada tugas-tugas yang memerlukan kehadiran fisik atau interaksi langsung dengan masyarakat.

Automatisasi juga dapat mengurangi risiko kesalahan manusia, meningkatkan akurasi data, dan mengurangi biaya administrasi.

Salah satu contoh otomatisasi yang diterapkan di aparat desa adalah sistem informasi kependudukan terintegrasi. Dengan sistem ini, proses pencatatan data penduduk dapat dilakukan secara elektronik. Hal ini memungkinkan petugas desa untuk dengan mudah mengakses dan memperbarui informasi penduduk, meminimalkan risiko duplikasi data, dan meningkatkan kecepatan dalam menghasilkan dokumen administrasi seperti Kartu Keluarga dan KTP.

Produktivitas

Laba mewakili kemajuan yang dicapai dalam mengubah sumber daya menjadi barang atau jasa. Inflasi adalah peningkatan rasio antara sumber yang digunakan (input) dan barang yang dihasilkan (output) (Riyanto, 1986). Ada dua prinsip utama produktivitas: efisiensi dan efektivitas. Efisiensi mengukur tingkat sumber daya manusia, keuangan, dan lingkungan yang diperlukan untuk mencapai tingkat layanan yang diinginkan, sedangkan efektivitas mengukur hasil pencapaian kualitas layanan (George J. Washington). Menurut Sedarmayanti (1966), produktivitas adalah kemauan dan kemampuan suatu masyarakat untuk terus meningkatkan kehidupan dan kesejahteraannya dalam berbagai bidang.

Untuk mengetahui produktivitas kinerja para aparat desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu tengah, peneliti mengajukan pertanyaan pada informan. Berdasarkan dari jawaban para informan dapat di simpulkan bahwa Akibat dari pelayanan Pemerintah Desa Sri Kuncoro belum ada pemutakhiran pemberian pelayanan kepada masyarakat, sehingga kinerja Pemerintah Desa Sri Kuncoro harus ditingkatkan, hal ini terlihat dari indikator produk, terutama layanan. pekerjaan baru selesai. belum ada apa-apa. Pemerintahan Sri Kuncoro belum memiliki kegiatan baru Karena dapat memberikan manfaat dan meningkatkan kualitas pelayanan, maka ukuran ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja pemerintahan Sri Kuncoro.

Salah satu langkah pertama dalam meningkatkan produktivitas dalam pelayanan publik adalah melalui peningkatan keterampilan dan pengetahuan aparat desa. Melalui pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka, para pegawai dapat mengembangkan keterampilan yang diperlukan Untuk memberi Anda layanan yang lebih baik. Misalnya, berlatih untuk berkembang. kemampuan komunikasi interpersonal atau pelatihan teknis dalam penggunaan teknologi informasi. Dengan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan, aparat desa dapat secara efektif dan efisien melayani masyarakat.

Sebagai contoh, aparat desa dapat mengikuti pelatihan mengenai pemanfaatan aplikasi digital untuk mengoptimalkan proses administrasi desa. Dengan memahami cara menggunakan aplikasi tersebut, mereka dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam mengurus surat-surat administrasi, sehingga memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada masyarakat.

Akuntabilitas

Akuntabilitas sering kali muncul sebagai bentuk tanggung jawab organisasi, sehingga keduanya berjalan seiring. Akuntabilitas publik merupakan standar profesional dalam pemberian pelayanan yang dilakukan aparat pemerintah kepada masyarakat (Sjamsiar, 2017). Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah harus memperhatikan tanggung jawab dan tanggung jawab untuk melaksanakan berbagai tugas pemerintahan, mengembangkan dan melayani masyarakat, serta bertanggung jawab atas hak-hak dan tindakan, tindakan, keterampilan, serta waktu yang mereka habiskan dalam masyarakat. pemerintahan yang baik. Vitzar, Rivia (2011).

Dalam upaya mencari pertanggungjawaban atas tindakan para tokoh di Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah, peneliti menanyakan informasi tersebut. Berdasarkan tanggapan pelapor dapat disimpulkan bahwa Desa Sri Kuncoro melaksanakan tanggung jawab kepada masyarakat dengan tujuan menjaga

kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan dan memenuhi kewajiban formal pada tingkat tertinggi pemerintahan. Hal ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat. Masyarakat yang kami layani ingin mendapatkan pelayanan yang baik, nyaman dan tepat dalam jangka waktu yang ditentukan. Hal inilah yang ingin kami ciptakan dan tingkatkan, menciptakan pelayanan yang berkualitas melalui sistem akuntabilitas pegawai. .

Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa merupakan laporan mengenai seluruh kegiatan desa berdasarkan kepemilikan desa pada saat ini, dan merupakan tanggung jawab dan wewenang pemerintah negara bagian, provinsi, dan federal. LPPD (Laporan Pelaksanaan Pengelolaan Desa) merupakan salah satu metode monitoring dan evaluasi pembangunan infrastruktur desa yang harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. kegiatan pembangunan (Fajri, 2015). Pemerintah desa juga harus diberikan kesempatan untuk menunjukkan kewenangan pemerintah kepada bupati melalui kepemimpinan jalan dan melaporkan tanggung jawab kepada BPD. BPD berhak menyampaikan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa kepada masyarakat dalam bentuk pengumuman di papan pengumuman atau mengkomunikasikan status penyelenggaraan pemerintahan desa pada tahun ini melalui mulut ke mulut dalam berbagai acara dan kegiatan desa. masyarakat. Akuntabilitas pemerintah desa dalam hal ini berkaitan dengan penilaian terhadap kebenaran penyelenggaraan infrastruktur dan apakah laporan pertanggungjawaban seluruh kegiatan pembangunan pemerintah sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, BPD mempunyai tanggung jawab untuk meminta pemerintah desa mengkomunikasikan tanggung jawab Tata Kelola desa dikomunikasikan kepada masyarakat dalam bentuk Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (LPPD) untuk mencapai pemerintahan demokratis berdasarkan konsep transparansi atau keterbukaan (Walangitan,2015).

Pelayanan Publik

Pelayanan mengacu pada melakukan atau membantu memenuhi kebutuhan masyarakat mulai dari permintaan hingga penyediaan atau pengiriman (Sianipar, 1998). Jasa adalah produk berwujud (intangible) yang melibatkan aktivitas manusia dan penggunaan peralatan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010). Pekerjaan adalah serangkaian aktivitas sehari-hari dan aktivitas berkelanjutan yang mencakup seluruh kehidupan masyarakat (Moenir, A.S, 2008).

Pelayanan publik berlaku bagi pejabat, pegawai, manajer dan semua orang dalam suatu organisasi bertanggung jawab melaksanakan suatu tugas atau rangkaian tugas publik. Masyarakat pada saat ini adalah orang perseorangan, kelompok, badan hukum, dan kelompok lain yang menikmati manfaat pelayanan publik, misalnya warga negara dan penduduk. Sesuai dengan asas pelayanan publik UU Nomor 1, ketentuan Pasal Nomor 25 Tahun 2009 adalah memperjelas batas dan hubungan Hak, tanggung jawab, kewajiban dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelenggaraan urusan publik. . dan melakukan tugas resmi. Memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan mematuhi tujuan pemberian pelayanan publik. Sungguh.

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat penggunaannya. Pengguna tersebut adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik seperti pengisian akta kelahiran, KTP, akta nikah dan akta kematian (Agus Dwiyanto, 2005). Berdasarkan definisi di atas, kami akan menyusun bagian berikut :

Transparansi

Ada dua jenis keterbukaan: keterbukaan ekonomi dan keterbukaan politik. Keterbukaan ekonomi terlihat pada sistem pasar bebas dimana pemerintah (regulator)

membatasi persaingan pasar sesedikit mungkin dan menerapkan sistem harga (price driver) yang terbuka untuk umum. Pada saat yang sama, keterbukaan politik merupakan sarana kontestasi dan kompromi terhadap perbedaan (Brautigam, 1991: 21). Krina (2003:13) menjelaskan bahwa Tujuannya untuk memastikan bahwa setiap orang mempunyai akses atau akses terhadap informasi mengenai operasional pemerintah, yaitu informasi kebijakan perlu diawasi. Saat ini, informasi tersebut merupakan konsultasi publik mengenai berbagai kebijakan pemerintah.

Untuk mengetahui transparansi pelayanan publik yang dilakukan para aparatur desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu tengah, peneliti mengajukan pertanyaan pada informan. Berdasarkan dari jawaban dari para informan diatas bahwa Pembukaan syarat pelayanan berkaitan dengan pembukaan kantor desa Sri Kuncoro mengenai syarat kerja, persyaratan, waktu dan biaya. Untuk mendorong praktik pelayanan publik diperlukan keterbukaan dalam proses, prosedur, waktu dan biaya. Di Desa Sri Kuncoro, Kabupaten Bengkulu Tengah, pembukaan pekerjaan umum masih kurang baik. Artinya, persyaratan kerja bersifat terbuka, tidak terpublikasi dengan baik, dan tidak dipahami oleh sebagian masyarakat. Oleh karena itu, kejelasan berbagai persyaratan sangat diperlukan, namun kejelasan persyaratan Kantor Kecamatan Labalawa kurang baik dalam proses implementasinya.

Partisipasi

Partisipasi merupakan pelayanan yang memperhatikan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Keith Davis Sastropetro, (1988); Partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosional seseorang dalam mencapai tujuan dan mengambil tanggung jawab terhadap tujuan tersebut. Djalal dan Supardi (dalam Yuwono, 2001) menjelaskan bahwa partisipasi adalah kesempatan untuk menentukan hakikat komunikasi dan gagasan, sumber daya, keterampilan, barang dan jasa melalui kelompok penasehat atau masyarakat. Menurut Sumaryadi (2005); Partisipasi mengacu pada individu atau kelompok sosial yang berpartisipasi dalam proses pembangunan dalam bentuk informasi atau tindakan, memberikan ide-ide seperti, energi, waktu, pengetahuan profesional (keterampilan), modal (sumber daya), peluang, penggunaan dan menikmati hasil pembangunan.

Untuk mengetahui partisipasi pelayanan publik yang dilakukan para aparatur Peneliti bertanya kepada informan di Desa Serikun Koro Kabupaten Bengkulu. Berdasarkan tanggapan informan dapat disimpulkan bahwa partisipasi warga di desa Sri Kuncoro kabupaten Bengkulu Tengah adalah kunci untuk meningkatkan produktivitas dalam pelayanan publik di aparatur desa. Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, dan evaluasi program pelayanan dapat membantu menyediakan solusi yang lebih relevan dan efektif. Selain itu, dengan memberikan kesempatan Memberikan ide, masukan dan alat kepada masyarakat desa dapat terus memperbaiki dan mengembangkan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dalam proses penyusunan rencana pembangunan desa, aparatur desa dapat melibatkan masyarakat melalui forum atau pertemuan partisipatif. Dengan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi, aparatur desa dapat mendapatkan insight yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan mereka. Misalnya, masyarakat dapat berkontribusi dalam menentukan prioritas pembangunan, menyarankan inisiatif baru, dan memberikan masukan terkait alokasi anggaran. Dengan partisipasi masyarakat, aparatur desa dapat memastikan bahwa kebijakan dan program yang mereka jalankan benar-benar mencerminkan Kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang kami layani.

Kesamaan Hak

Kesetaraan adalah Secara khusus, ini adalah layanan yang tidak melakukan diskriminasi atas dasar apapun, termasuk ras, etnis, kelas atau status sosial. Menurut Soerjono Soekanto, ada dua jenis hak: kepemilikan perseorangan.. (objektif) dan hak

ganda (nyata) (Soerjono, 2010). Untuk memahami persamaan hak dalam pelayanan publik yang diberikan aparatur di Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah, peneliti menanyakan informasinya. Berdasarkan hasil wawancara dan narasumber di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berkaitan dengan tidak adanya diskriminasi berdasarkan ras, agama, hingga faktor fisik, suku, gender, dan ekonomi dalam pemberian pelayanan. Hal ini mencakup pemahaman bahwa dalam pemberian pelayanan, petugas harus profesional dan mampu memberikan pelayanan yang baik dan sopan tanpa adanya diskriminasi. Di Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah, usulan metode penerapan prinsip persamaan hak adalah dengan sistem pemeringkatan dalam satu pintu, biasanya seseorang dari golongan ekonomi akan masuk dalam satu baris ketika sudah melakukan pekerjaannya. . Berdasarkan keterangan pelapor, tidak ada perbedaan pelayanan sosial di Desa Sri Kuncoro, Kabupaten Bengkulu Tengah. Setiap orang menerima pelayanan berdasarkan haknya, dan tidak ada perbedaan kelas antara si kaya dan si miskin. Kita berharap dengan sistem antrian tunggal ini pelayanan dapat berjalan dengan lancar, sehingga masyarakat tidak iri, karena saat ini masih banyak tempat yang mampu memisahkan pelayanan yang kaya dan miskin.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Temuan penelitian mengenai peran kepala desa dalam urusan publik di Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah dan analisis melalui evaluasi teoritis dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja aparat Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah sudah baik, dilihat dari indikator efektifitas program yang meliputi: a) Indikator efektifitas, b) Indikator efesiensi, c) Indikator produktivitas, dan d) Indikator akuntabilitas.
2. Pelayanan public yang dilakukan aparat Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah sudah baik, dilihat dari indikator efektifitas program yang meliputi: a) Indikator tranparansi, b) Indikator partisipasi, dan c) Indikator kesamaan hak.
3. Pemilik Desa Bengkulu Tengah Kabupaten Sri Kuncoro telah berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Bengkulu Tengah Kabupaten Sri Kuncoro.

Saran

Dari hasil penelitian terhadap aktivitas kepala desa Sri Kuncoro Kabupaten Zhong Minggulu terlihat bahwa aktivitas publik kepala desa di Desa Sri Kuncoro Kabupaten Zhong Minggulu berkembang dengan baik. Optimasi. Oleh karena itu peneliti memberikan rekomendasi optimalisasi pengelolaan ke depan: Kinerja perangkat Desa Sri Kuncoro Kabupaten Bengkulu Tengah sudah baik dalam memberikan pelayanan publik, namun ada juga yang perlu diperhatikan karena semangat khas masyarakatnya kerja para anggota dan pemimpin, rasa tanggungjawab dan indiatif, serta rencana masa depan yang harus selalu diprioritaskan dalam menjalankan tugas

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Kinerja*. Bandung: IKAPI.
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Harbani, Pasolong. 2020. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mangkunegara, Anwar P. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika aditama.
- Marwansyah dan Mukaram. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

- Priansa dan Suwatno. 2011. *SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. PT. Indeks. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2011. *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan serta Meningkatkan Kinerja untuk Meraih Keberhasilan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Penerbit Media Grup
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tika, H. Moh. Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Widodo, Suparno Eko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.