

**ANALISIS KINERJA KEPALA DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI DESA KAMATUBUN KECAMATAN WERMAKTIAN
KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR**

Herlina Yulianty Kuway¹, Aresyama Hein Temmar², Yulius Luturmas³
herlinayuliantikuway@gmail.com¹, resyotemmar@gmail.com², luturmasyulius@gmail.com³
Universitas Lelemuku Saumlaki,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Analisis Kinerja Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Kamatubun Kecamatan Wermaktian Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil yang dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa berdasarkan hasil penelitian di lapangan Kepala Desa Kamatubun Kecamatan Wermaktian selalu menjaga sikap dan perilaku dalam pengambilan keputusan. Pentingnya integritas bukan hanya untuk kehidupan sehari-hari saja, namun juga sangat diperlukan dalam kerja.

Kata Kunci: *kinerja kepala desa; pelayanan publik*

A. PENDAHULUAN

Sebagaimana yang diungkap dalam UU RI No. 3 Tahun 2024 tentang perubahan kedua atas UU RI No. 6 Tahun 2014 menjelaskan bahwa desa adalah sekelompok orang atau lapisan masyarakat yang mana dilandaskan pada asas hukum yang mempunyai sebuah batas wilayah dengan mempunyai kewenangan dalam mengurus berbagai kebutuhan masyarakat yang ada serta berdasarkan pada asal usul tradisi serta adat yang akan diakui serta dapat pula dihormati dalam lapisan sistem NKRI. Untuk dapat mengemban amanat Undang-undang penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, maka pemerintah membutuhkan dukungan dari aparatur pemerintah yang tangguh, professional, dan mampu bersaing secara global.

Oleh sebab itu sistem pemerintahan yang berada disebuah daerah merupakan sebuah amanah dalam memperlancar adanya sistem kesejahteraan yang ada pada lapisan masyarakat yang ada di desa serta dapat mempunyai tingkat keahlian dalam mengontrol SDM yang ada (UU RI No. 6 Tahun 2014 pada Pasal 206 Bab XI). Berdasarkan dengan adanya ketentuan yang ada, sehingga hal tersebut perlu dimengisyaratkan ialah pada saat melaksanakan sebuah tindakan urusan yang berada di rumah tangga desa, perlu dilaksanakan sebuah tindakan pembinaan terhadap semua lapisan masyarakat oleh pihak yang terkait dengan tujuan untuk dapat mendorong terkait dengan kesejahteraan masyarakat yang berada di desa (UU RI No. 6 Tahun 2014 pada Pasal 1 dan 2) Sebagaimana dengan tingkat kemajuan yang ada pada lapisan masyarakat bahwa tingkat kebutuhan yang ada pada lapisan masyarakat ialah adanya sebuah tindakan atas pelayanan yang efektif. Pihak yang terkait dalam hal ini aparatur yang

berada dilapisan masyarakat seharusnya mampu untuk dapat memberikan sebuah tindakan atas pelayanan sebagaimana berlandaskan pada aspek kebutuhan. Sebagaimana pada saat melakukan sebuah tugas, maka pihak aparaturnya akan dikatakan sebagai sebuah sub sistem dari pihak pemerintah yang akan menyelenggarakan kewenangan dalam mengurus rumah tangga secara pribadi dengan tujuan dalam memaksimalkan pada sisi pemerintah. Sistem penyelenggaraan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh pihak pemerintah desa yang berada di Desa Kamatubun Kecamatan Wermaktian Kabupaten Kepulauan Tanimbar dengan sejumlah perangkat desa.

Sebuah pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak pemerintah desa akan dapat diatur sehingga jauh lebih berkembang dalam sistem kinerja yang ada dalam desa dengan tujuan ialah dapat memberikan sebuah tindakan pelayanan yang terhambat, serta dapat dikatakan tidak tersendat, oleh sebab itu dalam melakukan sebuah penyelenggaraan masyarakat pedesaan akan dapat merasakan pada sisi kepentingan dalam menghadapi sebuah pelayanan dan akan dapat terhindar dari unsur KKN. Oleh sebab itu dalam melakukan sebuah tindakan atas penyelenggaraan pada pihak pemerintah yang berada di Desa Kamatubun Kecamatan Wermaktian seharusnya akan berpatokan pada sebuah peraturan yang sudah ada, sehingga pihak pemerintah desa lebih khususnya pada pimpinan desa dalam hal ini Kepala Desa akan serius dalam melaksanakan sebuah aturan yang secara tegas.

Sebagaimana dengan hasil observasi yang dilakukan secara langsung pada Desa Kamatubun Kecamatan Wermaktian Kabupaten Kepulauan Tanimbar, ditemukan bahwa pihak aparaturnya yang berada di desa ialah tingkat kualitas terhadap SDM masih dikatakan minim yang mana hal tersebut dapat dilandaskan dengan status pendidikan yang masih rendah, sebagaimana ditemukan kelulusan sebatas SMA bahkan dengan kelulusan yang setara, terhadap jam kerja telah diputuskan tepat pada jam 08:00 sampai selesai, akan tetapi pada kenyataannya jam kantor dalam memberikan pelayanan diatas jam 09:00 sehingga dalam sistem pelayanan dikatakan masih sangat kurang. Seluruh perangkat Desa Kamatubun pulang lebih dahulu sebelum jam kerjanya ditetapkan sebagaimana dengan sebuah alasan ialah kebutuhan masyarakat tidak lagi membutuhkan pelayanan. Apabila lapisan pemerintah desa akan melayani kebutuhan masyarakat dalam sebuah pelayanan akan sangat lamban.

Terdapat banyak keluhan dari masyarakat terkait dengan kinerja kepala Desa Kamatubun yaitu: Kurang adanya kontroling kepala desa kepada Aparatur desa dalam mendonasikan Bantuan Langsung Tunai (BLT) kepada masyarakat cenderung kurang puas dengan kinerja kepala desa dalam mengawasi kerja dari bawahnya yang tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh kepala Desa sebagaimana yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ada di desa Kamatubun Kecamatan Wermaktian Kabupaten Kepulauan Tanimbar.

Terdapat banyak sekali keluhan yang datang dari lapisan masyarakat sebagaimana berkaitan dengan sebuah sistem atas pelayanan berlandaskan pada tingkat kebutuhan yang sangat lambat serta dapat memakan waktu yang sangat lama dengan salah satu alasan ialah tidak sesuai. Berdasarkan dengan fenomena yang ada sehingga perlu disoroti ialah sistem kinerja pimpinan yang berada dalam desa dalam hal ini ialah kepala desa yang memiliki kapasitas dalam mengatur serta dapat mengelola sebuah desa yang berlandaskan pada UU.

B. LANDASAN TEORI

Dalam penelitian ini peneliti mempunyai dasar teori untuk menguatkan penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu dasar teori dari beberapa sumber untuk mengetahui lebih tentang arti dari kinerja kepala desa dalam pelayann publik. Maka peneliti menuangkan dasar teori dan konsep yang sudah diperoleh dari beberapa sumber, sebagai berikut:

a. Kinerja

Kinerja merupakan sebuah hasil output yang akan dimiliki setiap pribadi atau organisasi yang mana dalam bentuk profit orientid sebagaimana yang akan didapat dalam kurun waktu satu tahun ((Fahmi, 2018, h. 413, King, 2014, h. 244). Kinerja dapat diartikan sebagai seseorang atau kelompok pada saat melakukan aktivitas yang secara rutin diwaktu yang akan datang. Sehingga kinerja dapat diartikan sebagai sebuah tindakan prestasi dari hasil kerja yang jauh lebih efektif serta berkualitas sebagaimana yang akan digapai (Mangkunegara, 2017, h. 172). Dari penjelasan yang ada, maka dapat dikorelasikan dengan apa yang diungkapkan oleh (Amstron, 2018) yang menyatakan bahwa kinerja dapat diartikan sebagai salah satu korelasi yang kuat terhadap sebuah tujuan dalam melakukan strategi yang ada pada sebuah organisasi.

b. Kepala Desa

Kepala Desa adalah seseorang yang memiliki kekuasaan tertinggi di dalam desa, untuk memimpin, menyelenggarakan kepentingan masyarakatnya. Kepala Desa juga sebagai penyelengaraan ruma tangga desa,memiliki kewajiban serta wewenang untuk melaksanakan setiap kegiatan yang ada didalam Desa. Sebagaimana yang diungkapkan dalam UU tahun 2014 No 6 yang menyatakan bahwa desa merupakan wilayah adat atau tingkat kesatuan yang berada didalam desa yang mana berlandaskan pada hukum serta mempunyai sebuah wilayan yang memiliki kewenangan dalam mengatur serta mengurus berbagai jenis urusan dengan tujuan ialah demi kepentingan masyarakat misalnya ialah hak tradisional sebagaimana dapat diakui serta dapatpula dihormati dalam sistem pemerintahan NKRI. Desa dapat didefenisikan sebagai salah satu pemerintah yang rendah dalam aspek hirarki pemerintahan yang berada dalam sebuah sistem pemerintahan yang dapat melakukan sebuah sistem pemerintahan yang ada dalamdesa juga terhadap semua lapisan pemerintahan yang ada dalam desa sebagaimana secara langsung dapat memiliki sebuah ikatan secara langsung dari lapisan masyarakat karena perangkat desa akan bersinggahan terhadap lapisan masyarakat dengan berbagai jenis keinginan yang akan dapat diselesaikan pada desa ialah hal yang akan dapat terwujudnya tugas yang mempunyai kekuasaan dalam memimpin.

c. Pelayanan Publik

Pelayanan dapat didefenisikan sebagai sebuah tindakan yang membantu seseorang apabila meminta pertolongan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh (Sinambela, 2010) yang menyatakan bahwa setiap SDM secara langsung akan memerlukan pelayanan, bahkan secara kesulitan sekalipun akan dapat melakukan sebuah tindakan pelayan yang mana tidak terlepas dari sistem kehidupan manusia. (Agung Kurniawan, 2005) menyatakan bahwa sistem dalam memberikan sebuah pelayan secara umum ialah pemberian sebuah pelayanan terhadap orang lain yang membutuhkan ataukah lapisan masyarakat yang akan

membutuhkan pelayanan dari pihak pemerintah, dengan tujuan ialah untuk menggapai tujuan baik itu secara pribadi maupun kelompok. (Ratminto, 2005, h. 443) mengatakan bahwa sistem pelayanan yang secara publik ialah barang maupun jasa. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sinambela yang menyatakan bahwa sistem terhadap pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang akan dilaksanakan oleh pihak pemerintahan pada saat adanya aktivitas dengan tujuan untuk dapat meraih keberhasilan terhadap sebuah kesatuan, serta akan dapat dilakukan sistem penawaran terkait dengan kepuasan walaupun pada dasarnya hasil tidak dapat terikat sebuah hasil produk.

C. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data yang ada di lapangan tentang Kinerja Kepala Desa dalam pelayanan publik. Penelitian kualitatif memiliki karakteristik dengan mendeskripsikan suatu keadaan yang sebenarnya, tetapi laporannya bukan sekedar bentuk laporan suatu kejadian tanpa suatu interpretasi ilmiah. Sehingga, penelitian ini akan banyak memperoleh informasi melalui teknik observasi, dokumentasi dan wawancara dengan informan. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, tingkah laku, aktifitas sosial, dan lain-lain. Penelitian ini hanya menganalisis dan memberikan gambaran tentang kinerja kepala desa dalam pelayanan publik.

Creswell (2014:4) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai metode-metode untuk mencari dan memahami makna yang bersumber dari masalah-masalah sosial. Sedangkan menurut Moleong (2014:6), mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai penelitian yang memiliki tujuan untuk memahami fenomena yang ada dalam lembaga dan masyarakat. Misalnya berkaitan dengan tindakan, perilaku, motivasi, dan pandangan. Hal ini akan dikaji secara menyeluruh dengan menggunakan cara deskriptif dalam kata-kata dan bahasa yang mudah dipahami, pada konteks alamiah dan dengan memanfaatkan sebagai cara alamiah. Jadi pendekatan kualitatif merupakan metode yang mengkaji fenomena secara alamiah dalam kondisi alamiah (Patton, 1980 dalam Ahmadi, 2015:15).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka hasil dan pembahasan diperoleh sesuai fokus penelitian, sebagai berikut:

1. Transparansi

Transparansi merupakan suatu prinsip yang sangat penting dalam suatu organisasi apalagi dalam suatu Desa, seorang pemimpin Kepala Desa harus transparansi terhadap masyarakat agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Transparansi yang dimaksud adalah segala pelaksanaan yang berhubungan dengan kegiatan Desa baik itu soal pembangunan ataupun pelayanan pelaksanaannya tersebut harus terbuka agar masyarakat tahu. Berbicara tentang transparansi Bapak Kepala Desa telah terbuka dalam segala hal yang berkaitan dengan Desa, baik terkait dengan APBDesa maupun yang lainnya, sifat transparansi sangat diperlukan bagi setiap pemimpin karena transparansi merupakan kunci terkait atas pelaksanaan keterbukaan dalam setiap kegiatan yang dilakukan.

2. Empati

Empati adalah suatu kemampuan untuk merasakan keadaan emosional atau pikiran orang lain yang menciptakan keinginan untuk menyelesaikan masalah dan menolong sesama. Pendapat lain mengatakan arti empati adalah suatu kemampuan seseorang untuk memahami dan berbagi perasaan, mengambil perspektif orang lain, dan mencoba menyelesaikan masalah orang lain. Empati merupakan kondisi mental seseorang yang cukup mendalam sehingga mampu mengetahui dan merasakan perasaan atau pikiran orang lain.

a. Mengambil peran

Mengambil peran yang artinya seorang pemimpin mampu mengambil sebuah tindakan atas permasalahan yang sedang dihadapinya, terutama permasalahan yang ada di Desa, Kepala Desa Kamatubun dapat memposisikan bagaimana beliau harus bertindak dalam mengambil keputusan.

b. Ikut merasakan

Sebagai manusia harus mempunyai rasa empati, terutama kepada seorang pemimpin baik di sebuah perusahaan ataupun organisasi seperti di Desa. Seorang pemimpin ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Seorang Kepala Desa Kamatubun memiliki rasa empati yang sangat tinggi, beliau dapat ikut merasakan apa yang masyarakatnya rasakan. Bennis and Goldsmith mengutarakan bahwa empati cenderung mempercayai pemimpin yang menunjukkan sebuah empati kepada kita, bahwa ia memahami dunia seperti kita, berdasarkan hasil penelitian di lapangan menggambarkan bahwa empati yang dimiliki oleh seorang pemimpin kepala desa sejalan dengan teori yang di pakai, dilihat dari rasa empati seorang kepala desa yang sangat tinggi terhadap masyarakat, meskipun kita tidak tahu seberapa besar bahkan seberapa tinggi rasa empati itu dimiliki oleh beliau, beliau juga selalu menanamkan dalam kehidupan sehari-hari siri'na pacce dan itu melambangkan bahwa seorang kepala desa mempunyai rasa malu dan rasa kasihan yang tinggi.

3. Konsisten

Konsisten merupakan sikap yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin, apalagi pemimpin dalam suatu desa ini merupakan tanda bahwa seseorang dapat dipercaya, kompeten, dan mahir dalam melakukan sesuatu yang berhubungan dengan bidangnya. Konsistensi yang dimiliki oleh Kepala Desa sangat tinggi di antaranya mengambil suatu keputusan itu tidak sepihak, bersikap tidak plin-plan atau tidak pasti, menjaga sikap dan perilaku agar tetap disenangi oleh masyarakat.

a. Efektif

Efektif merupakan sebuah usaha seorang pemimpin dalam mencapai tujuan, hasil, dan target yang di harapkan dengan tepat waktu, sehingga bisa disimpulkan bahwa suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif jika tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya berhasil dicapai.

b. Pendirian yang tetap

Pendirian yang tetap artinya seorang pemimpin yang konsisten yang tidak hanya mempertahankan posisinya yang tidak pernah berubah, tetapi perubahan tersebut dipahami sebagai proses evaluasi sebagai bukti pertimangan yang relevan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

c. Integritas pelayanan publik

Integritas seorang pemimpin tepatnya pemimpin kepala desa harus mempunyai integritas yang tinggi yang bisa dipercaya dan dikagumi oleh aparat desa terutama masyarakat karena memegang teguh nilai-nilai budaya dengan kuat, juga bertindak sebagai contoh yang powerful untuk ditiru orang-orang disekitarnya, sehingga membangun seluruh organisasi dengan nilai budaya yang powerful dan efektif. Kepala Desa Kamatubun memiliki integritas yang sangat tinggi dimana beliau sangat teguh terhadap aturan, dan norma-norma yang berlaku.

d. Etika

Etika merupakan sistem prinsip-prinsip moral yang mempengaruhi bagaimana orang dalam membuat keputusan dan menjalani hidup. Etika sangat berguna dalam kehidupan sehari-hari karena ini memengaruhi cara manusia berperilaku, sifat ini harus dimiliki oleh seorang pemimpin tepatnya pemimpin di suatu Desa karena ini merupakan salah satu contoh buat masyarakat Desa Kamatubun.

e. Moral

Moral ialah sikap yang harus dimiliki oleh semua orang karena moral merupakan hal-hal yang berhubungan dengan larangan dan tindakan yang membicarakan antara yang salah dan yang benar. Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa selama kepemimpinan beliau tidak pernah terlihat mendahulukan akan kepentingan pribadinya beliau selalu mementingkan dan mendahulukan akan kepentingan masyarakatnya. Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa keteguhan terhadap pendiriannya dalam memberikan pelayanan publik.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Kinerja kepala Desa Kamatubun dalam meningkatkan pelayanan publik di birokrasi pemerintahan desa tidak sesuai dengan keinginan dan harapan dari masyarakat Desa Kamatubun, dalam hal ini kurang mengoptimalkan kepemimpinan dan kompetensi kedalam pelaksanaan pekerjaannya. Dimana Kepala Desa Kamatubun dalam meningkatkan Pelayanan pemerintah desa pada hakikatnya sudah baik. Akan tetapi kebijakan-kebijakan yang sudah dirumuskan belum terlaksana sebagaimana mestinya. Namun, upaya yang dilakukan Kepala Desa Kamatubun dalam meningkatkan perilaku tanggung jawab dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan pemberdayaan dan pengelolaan dana desa serta bantuan sosial belum merata.

Dengan demikian maka, saran yang diberikan adalah Kepala Desa Kamatubun sebagai seorang pemimpin hendaknya lebih mengoptimalkan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkannya melalui pendekatan terhadap aparat pemerintah desa, sehingga dapat mengetahui masalah yang terjadi di dalam masyarakatnya serta membangun kerjasama dengan perangkat desa dalam hal ini BPD dan masyarakat. Selain itu hendaknya

meningkatkan koordinasi dengan pihak pemerintah Daerah Kabupaten kota sebagai nlangkah untuk menuju pemerintahan desa yang lebi baik. Sebaliknya BPD sendiri harus mampu mengimbangi tugas Kepala Desa dalam mendengar setiap keluhan dari masyarakat, untuk mengadvokasi kepentingan masyarakat Desa sebagai wujud dari pelayanan public yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Aang Kusnendar. 2018. “ Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaraan”. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi. Negara* 5(3):1-8
- Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik* Yogyakarta: Pembaharuan.
- Amstron. 2018. *Principles Of Marketing Global Edition*. 17th Editi. London: Person Education.
- Amstron dan Baron. 2002. *Manajemen Kinerja*. Jakarta
- Craswell. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Fahmi. 2018. *Analisis Kinerja Keuangan: Panduan Bagi Akademisi, Menajer, dan Investor dan menganalisis Bisnis Dari Aspek Keuangan*. Alfabeta.
- Fasak, M., & Malindar, B. IMPLEMENTASI PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DESA SE-KECAMATAN KORMOMOLIN KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR.
- Kasmir 2016 AD. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- King. 2014. *Psikologi Umum: Sebuah Pandangan Apresiasi*. Jakarta Salemba Humanika. .
- Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber dya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miner. 2017. *Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)* 1(2).
- Moleong. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Natalia Ganda Diana and Liand dan Daud Markus. 2018. *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa. Utara)*.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rawis, V. 2015. “Peranan Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Desa Pontak Kabupaten Minahasa. Selatan) *Jurnal Ilmu Politik* 2(6): 1077.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan ke. Jakarta: PT Bumi Askara..
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 62 Tahun 2003 Tentang Sistem Pelayanan Publik Pemerintah Daerah