

## Prototip Perilaku Pelayanan Publik Pemerintah Desa Kabupaten Minahasa Utara

Elvis M. C. Lumingkewas

Universitas Negeri Manado

Article Info	Abstract
<p><b>Article history:</b> Received : 13 Januari 2022 Publish : 20 Januari 2022</p> <hr/> <p><b>Keywords:</b> behavioral service, public</p>	<p><i>This journal aims to find, understand, explain phenomena related to the problem of Public Service; a study of public service behavior of the Sampiri village government, Airmadidi District, North Minahasa Regency, and finding, understanding, explaining the factors that influence the study of public service behavior of the Sampiri village government, Airmadidi District, North Minahasa Regency. This research uses a type of research with a naturalistic qualitative approach. The naturalistic approach is intended to examine specifically, in detail and in depth a problem by seeking as much information as possible in order to reveal a phenomenon. While the results of the study can be concluded several things regarding the Performance of the Village Apparatus including the following: 1. The behavior of the Sampiri Village apparatus in providing services to the community is not very good, it can be seen from various kinds of problems and interviews that were found, which should be the apparatus whose job is to provide good service. for the community in the welfare of the community and village, but this is inversely. 2. Inhibiting factors The behavior of the apparatus where the level of discipline and low education of village office employees, the Sampiri village apparatus is not good enough in providing services to the community, this can be seen in the not yet optimally achieving the given performance seen from discipline, working hours that are not in accordance with the rules The prevailing regulations and the slow and tiring service process made it difficult for the community to resolve the issues they wanted to resolve. Efforts to improve the behavior of employees of the Sampiri village office are to improve the education of village office employees, control the employees of the Sampiri village office, give severe sanctions to employees, and not only light sanctions because sanctions have an impact that the apparatus is not afraid to violate applicable rules, sanctions should be that apply in accordance with the sanctions for violations that have been carried out so that the apparatus is afraid to repeat disciplinary violations. As for the suggestions in the research above, the authors recommend in the form of several suggestions, namely as follows: 1. For "services provided by the village apparatus in order to further improve performance as it should in providing services to the community" for the implementation of good governance and To the village apparatus sampiri are expected to carry out their Main Duties and Functions as mandated by Law Number 6 of 2014 concerning villages, so that the governance of Sampiri village can run well. 2. To overcome the problem of the behavior of the village apparatus in providing administrative services to the community, they must be able to be heartened in accepting all kinds of input, criticism and suggestions to optimize the performance of the apparatus so that the services provided to the community are optimal. 3. For the people in Sampiri village to always support and of course provide advice to the apparatus in activities in the form of building a better Sampri village and the Sampiri village community should control the Sampiri village apparatus. Because with the control of the community knowing about the running of the village government, it is hoped that village officials can provide good services to the community</i></p>
<p><b>Info Artikel</b></p> <hr/> <p><b>Article history:</b> Diterima: 13 Januari 2022 Terbit: 20 Januari 2022</p>	<p><b>ABSTRAK</b></p> <p>Jurnal ini bertujuan menemukan, memahami, menjelaskan fenomena-fenomena yang berkaitan dengan masalah Pelayanan Publik; suatu kajian perilaku pelayanan publik pemerintah desa Sampiri Kecamatan Airmadidi Kabupaten Minahasa Utara, dan menemukan, memahami, menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kajian perilaku pelayanan publik pemerintah desa Sampiri Kecamatan Airmadidi Kabupaten Minahasa Utara. Adapun penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif naturalistik. Pendekatan naturalistik dimaksudkan adalah untuk menelaah secara spesifik, rinci dan mendalam suatu permasalahan dengan mencari informasi sebanyak mungkin agar dapat mengungkapkan suatu fenomena. Sedangkan hasil penelitian dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Kinerja dari Aparatur Desa diantaranya sebagai berikut: 1. Perilaku aparatur Desa Sampiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat tidak baik terlihat dari berbagai macam masalah dan wawancara yang ditemukan, yang mana seharusnya aparatur yang tugasnya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dalam mensejahterakan masyarakat dan desa namun hal tersebut berbanding balik . 2. Faktor penghambat Perilaku aparatur dimana tingkat disiplin dan rendahnya pendidikan pegawai kantor desa, aparatur desa Sampiri tidak cukup baik</p>

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini terlihat pada belum tercapainya secara optimal kinerja yang diberikan dilihat dari kedisiplinan, jam kerja yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku dan proses pelayanan yang lambat dan melelahkan membuat masyarakat kesulitan dalam menyelesaikan perkara-perkara yang ingin diselesaikan. 3. Upaya dalam meningkatkan Perilaku pegawai kantor desa sampiri adalah meningkatkan pendidikan pegawai kantor desa, melakukan kontrol terhadap pegawai kantor desa Sampiri, memberikan sanksi yang berat kepada pegawai, dan tidak hanya sanksi yang ringan karna sanksi berdampak aparat tidak takut untuk melanggar aturan yang berlaku, harusnya sanksi yang berlaku sesuai dengan sanksi pelanggaran yang telah dilakukan agar aparat takut untuk mengulangi pelanggaran kedisiplinan. Adapun Saran dalam penelitian di atas, maka penulis merekomendasikan berupa beberapa sara yakni sebagai berikut : 1. Untuk "pelayanan yang diberikan oleh aparat desa agar dapat lebih meningkatkan kinerja sebagaimana mestinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat" agar terselenggaranya pemerintahan yang baik dan Kepada perangkat desa sampiri diharapkan dapat melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, sehingga tata pemerintahan desa Sampiri dapat berjalan dengan baik. 2. Untuk mengatasi masalah Perilaku dari aparat desa di dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat haruslah bisa berbesar hati dalam menerima segala macam bentuk masukan, kritik dan serta saran untuk mengoptimalkan kinerja aparat agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat optimal. 3. Untuk masyarakat di desa sampiri agar dapat selalu mendukung dan tentunya memberikan nasehat kepada aparat dalam kegiatan yang berbentuk membangun desa Sampri menjadi agar lebih baik dan masyarakat desa sampiri hendaknya melakukan kontrol kepada perangkat desa Sampiri. Karena dengan adanya kontrol masyarakat tahu mengenai jalannya pemerintahan desa maka diharapkan perangkat desa dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](#)



**Corresponding Author:**

**Elvis M. C. Lumingkewas**

Universitas Negeri Manado

Email : [elvislumingkewas@unima.ac.id](mailto:elvislumingkewas@unima.ac.id)

## 1. PENDAHULUAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 63 Tahun 2004, dikemukakan tentang pengertian pelayanan publik. Adapun Pelayanan publik dimaksudkan adalah pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan suatu kewajiban aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat". Hal ini sejalan dengan pendapat dari Pasolong(2010:199) bahwa pelayanan publik adalah melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan dalam hal ini diberikan dalam rangka untuk mewujudkan kesejahteraan dan pembangunan dalam masyarakat. Aparat pemerintah desa merupakan anggota masyarakat yang telah dipilih oleh masyarakat dan yang secara hukum dikukuhkan sebagai abdi masyarakat yang bertanggungjawab terhadap tugas dan wewenang sesuai bidangnya. Sebagai abdi masyarakat, aparat pemerintah desa berperan penting dalam menyampaikan aspirasi masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Sebagai Pelayan Publik bahwa aparat desa merupakan lini terdepan (*front line*) dalam birokrasi pemerintahan dalam mewujudkan amanah undang-undang dan Kepmenpan. Sementara dalam prakteknya masih terjadi pelayanan yang pilih kasih dengan membeda-bedakan klien (*client*) dan pelanggan (*customer*) membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari masyarakat. Akses pelayanan yang diberikan kepada publik sering berbeda satu dengan yang lain. Perlakuan pelayanan istimewa terhadap koneksi, keluarga, kenalan dekat, elit politik, orang-orang yang dekat dengan birokrasi, orang yang memberikan jasa khusus atas pelayanan, merupakan indikator-indikator ketidakadilan pelayanan publik. Masyarakat yang menghendaki birokrasi

publik harus netral, objektif, tidak pilih kasih serta dapat memberi respon yang tepat dan cepat terhadap tuntutan mereka menjadi kecewa. Berbagai fenomena tersebut menunjukkan betapa rapuhnya kepercayaan birokrasi pemerintahan dimata publik. Budaya kerja lama membuat birokrat pemerintahan lebih senang menempatkan diri sebagai penguasa dan memandang serta memperlakukan bawahan dan para pengguna jasa sebagai objek pelayanan yang membutuhkan bantuan. Keengganan pelimpahan wewenang atasan kepada bawahan mengakibatkan pemberdayaan (*empowerment*) bawahan belum efektif. Perilaku demikian membuat pelayanan publik menjadi terganggu, lamban, kaku, tidak efisien, pilih kasih, kurang responsif, rendahnya tingkat kejujuran, keadilan belum berlangsung, belum ada keterbukaan dan akuntabilitas (*transparency and accountability*) yang tidak jelas.

Penyebab utama adalah keengganan atasan mendelegasikan tugas dan tanggungjawab kepada bawahan. Pimpinan tingkat atas cenderung hanya memberikan tugas, tetapi tidak diikuti dengan pemberian wewenang untuk memutuskan sendiri apa yang sebaiknya dilaksanakan berdasar visi, misi dan tujuan organisasi. Di pihak bawahanpun enggan melakukan inisiasi untuk melakukan kebijakan sesuai lingkup tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Struktur birokrasi hirarkhis yang panjang dan ketat azas menghendaki semua pejabat birokrasi tingkat bawah harus berhubungan langsung dengan pimpinan puncak semakin membuatnya tidak efisien. Mekanisme dan prosedur kerja birokrasi demikian adalah pertanda bahwa birokrasi yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat pelanggan (*street level bureaucracy*) sebagai pengguna jasa tidak diberi wewenang yang memadai untuk merespon dinamika dan tuntutan yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan.

Sikap birokrasi level bawah yang berada pada garis lini (*street level bureaucracy*) tidak berani mengembangkan kreativitas, inisiasi dan inovasi, semakin memperlambat pelayanan masyarakat. Birokrasi sebagai pelayan publik dalam melakukan tugas dan fungsinya selalu mengacu pada juklak. Tidak mempunyai kemampuan untuk menerapkan aturan sesuai dengan konteks pelayanan yang sedang berlangsung. Aparat birokrasi hanya memahami aturan secara kaku dan tekstual, tidak mampu berinisiatif dan menerjemahkan aturan sesuai dengan situasi dan kondisi atau konteks pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan menjadi kakau, lamban, boros dan tidak efisien.

Pelayanan birokrasi yang pilih kasih dengan membedakan klien (*client*) dan pelanggan (*customer*) membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari masyarakat. Akses pelayanan yang diberikan kepada publik sering berbeda satu dengan yang lain. Perlakuan pelayanan istimewa terhadap koneksi, keluarga, kenalan dekat, elit politik, orang-orang yang dekat dengan birokrasi, orang yang memberikan jasa khusus atas pelayanan, merupakan indikator-indikator ketidakadilan pelayanan publik. Masyarakat yang menghendaki birokrasi publik harus netral, objektif, tidak pilih kasih serta dapat memberi respon yang tepat dan cepat terhadap tuntutan mereka menjadi kecewa. Berbagai fenomena tersebut menunjukkan betapa rapuhnya kepercayaan birokrasi pemerintahan dimata publik. Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang diatas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini Adanya akses pelayanan publik yang masih berbeda satu dengan lainnya yang menyebabkan adanya ketidakadilan pelayanan public di Kabupaten Minahasa Utara Berdasarkan pada gambaran permasalahan tersebut diatas maka untuk permasalahan dalam penelitian ini di fokuskan pada perilaku pelayanan publik Pemerintah Desa Sampiri di Kabupaten Minahasa Utara. Berdasarkan uraian dari permasalahan latar belakang di atas, maka dapat di simpulkan rumusan masalah yaitu; Apa saja fenomena-fenomena yang berkaitan dengan masalah pelayanan publik di Kabupaten Minahasa Utara?, Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pelayanan publik di Desa Sampiri Kecamatan Airmadidi Kabupaten Minahasa Utara

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambahkan khazanah kilmuan khususnya di bidang Ilmu Administrasi Negara serta juga sebagai sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan Berfikir alamiah, dan Kemampuan Untuk menuliskannya dalam bentuk karya tulis ilmiah berdasarkan kajian-kajian teori dan aplikasi ilmu yang diperoleh selama

proses perkuliahan di jurusan Ilmu Administrasi Publik khususnya mata kuliah Manajemen dan Pelayanan Publik. Secara Praktis, diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi kepada masyarakat khususnya Masyarakat Kabupaten Minahasa Utara terkait masalah pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif naturalistik. Pendekatan naturalistik dimaksudkan adalah untuk menelaah secara spesifik, rinci dan mendalam suatu permasalahan dengan mencari informasi sebanyak mungkin agar dapat mengungkapkan suatu fenomena. Dalam penelitian ini instrument penelitian yang utama adalah peneliti itu sendiri. Penulis sendiri yang melakukan pengamatan, wawancara, pengumpulan data dan menganalisis data. Penelitian ini dapat dibantu dengan alat-alat untuk mempermudah proses penelitian, seperti Camera Digital, Handphone, dan alat-alat bantu lainnya..

## 3. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Fenomena-Fenomena yang Berkaitan dengan Masalah Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap dari manusia membutuhkan pelayanan bahkan pada kenyataannya dapat dikatakan bahwa sebuah pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat senantiasa selalu membutuhkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari pemerintah, walaupun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan setiap harapan karena berdasarkan dengan pelayanan yang terjadi selama ini masih sangat berbelit-belit, mahal, lambat, dan amat melelahkan. Fungsi dari aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur desa harus mempunyai tugas-tugas antara lain ialah meningkatkan kesejahteraan dari masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat, melaksanakan prinsip tata dalam pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari kolusi dan nepotisme (KKN), dan serta menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik. Para aparatur desa yang seharusnya datang tepat waktu yang seharusnya menjalankan sesuatu sesuai prosedurnya hal ini berdasarkan dengan MENPAN Tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan . Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayananan public;
- c. Kapisitas waktu Pelaksanaan pelayanan dapat di selesaikan dalam kurun waktu yangditentukan;
- d. Akurasi Produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- e. Keamanan Proses dalam pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f. Tanggung jawab Pemimpin penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public;
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyelesaian sarana teknologi telekomunikasi dan informatika;
- h. Akses tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomuikasi dan informatika;
- i. Kedisiplinan Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin sopan dan santun, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas;
- j. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib,teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman.

Dapat dilihat dari berbagai uraian diatas dapat bahwa yang mana seharusnya diterapkan oleh peragkat desa Sampiri, namun hal tersebut berbanding balik dengan apa yang masyarakat

harapkan, pelayanan tidak tampak dilakukan dengan baik dan malah berbanding balik dengan apa yang diharapkan. Peneliti berwawancara hal ini dengan Heri anggota masyarakat mengatakan bahwa : “Mereka tidak ada ditempat saat jam kerja berlangsung dan kadang sering ditemui kantor desa tutup bukan pada waktunya.” Membangun sebuah daerah sangat diperlukan seseorang yang berkualitas, sehingga pembangunan dapat tercapai dalam segala sektor. Aparatur desa sangat berperan penting dalam kesejahteraan masyarakat.

## 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kajian Prilaku Pelayanan Publik Pemerintah Desa Sampiri Kabupaten Minahasa Utara.

Aparatur desa harus mengetahui tugas dan fungsinya dalam organisasi agar dapat tercapai tujuan dalam pelaksanaan pemerintahan menuju masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Saat peneliti menanyakan kepada salah satu perangkat desa bagian kasi pemerintahan desa Sampiri Bapak Jems tugas dan fungsi dari beberapa aparatur bahwa ; Wawancara dengan Ibu Heni, Selaku masyarakat Desa Sampiri, Pertama ia menjelaskan : “saya tidak tahu apa tugas dan fungsi dari aparatur, saya sendiri tidak tahu tugas saya sendiri itu apa coba cari di google saja itukan ada”. Tugas dan fungsi kepala seksi pemerintahan, kesejahteraan rakyat dan pelayanan yaitu :

- a. Kepala seksi berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis
- b. Membantu kepala desa
- c. Kepala seksi pelayanan memiliki fungsi penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat.

Peneliti mencoba menggali dan menanyakan kembali kepada perangkat desa tersebut ibu Maya dan akhirnya ia mengatakan. “tugas saya yaitu membantu kinerja kepala desa dalam perihal penyelesaian administrasi kependudukan (KK), Kartu Tanda penduduk (KTP) dan lain sebagainya”. Selanjutnya wawancara yang dilakukan dengan sekretaris desa Ibu Merry terkait dengan tugas dan fungsi aparatur desa ia mengatakan bahwa: “tugas dan fungsi aparatur desa melaksanakan ketatausahaan semacam mengurus administrasi surat menyurat, arsip, melaksanakan urusan umum penataan administrasi perangkat desa, menyediakan prasarana contoh penyiapan reapat, pengadministrasian aset desa, dan pelayanan umum. Pelaksanaan tugas diperlukan koordinasi antar aparatur desa untuk Wawancara dengan Jems Selaku perangkat desa kasi pemerintahan Desa Sampiri, Wawancara dengan Ibu Henny menjalankan pemerintahan desa. Dalam menjalankan tugas pemerintahan masyarakat desa saling sebagian besar hanya mengetahui kepala desa, sekretaris, dan kepala jaga yang menjalankan tugas pemerintahan. Selanjutnya wawancara dengan salah satu aparatur desa yaitu silvia ketika di wawancarai terkait tugas dan fungsi aparatur ia juga bingung dan tidak tahu mau menjawab apa dan dia juga tidak tau apa tugas dan fungsinya ia mengatakan bahwa : “Saya saja tidak tahu sebenarnya saya itu di posisikan sebagai apa saya bingung apakah saya ini staf BPD atau malah perangkat Desa.” Dapat di amati bahwasanya dengan perangkat desa saja tidak mengerti apa tugas dari merela sendiri dengan begitu ini dapat disebut dega ketidak siapan diri dalam megemban tugas dan hal tersebut tentunya sangat merugikan masyarakat ataupun kepentingan umum, berdasarkan pada pasal 51 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Perangkat Desa dilarang:

1. Merugikan kepentingan umum
2. Membuat keputusan yang menguntungkan diri sendiri, anggota keluarga, pihak lain, dan/atau golongan tertentu
3. Menyalahgunakan wewenang, tugas, hak, dan/atau kewajibannya;
4. Melakukan tindakan diskriminatif terhadap warga dan/atau golongan masyarakat tertentu
5. Melakukan tindakan meresahkan sekelompok masyarakat Desa
6. Melakukan kolusi, korupsi, dan nepotisme, menerima uang, barang, dan/atau jasa dari pihak lain yang dapat memengaruhi keputusan atau tindakan yang akan dilakukannya.

Dari pengamatan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur desa, belum dilaksanakan dengan baik dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa ada beberapa aparatur yang kurang memahami akan tugas dan fungsi dari aparatur desa sehingga menyebabkan tidak

profesionalnya aparatur dalam mencapai tujuan pelaksanaan pemerintahan yaitu untuk kesejahteraan masyarakat.”Tugas dan fungsi kepala Desa beserta perangkat Desa Sudah sangat dijelaskan di Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1979 Tentang Pemerintahan Desa. Sebagai aparatur yang baik dan bertanggung jawab seharusnya sebelum menerima jabatan dan untuk menjalankan tugas di suatu pemerintahan haruslah tahu apa saja tugas dan fungsi sebagai seorang sosok aparatur pemerintahan. 2. Faktor Penghambat Perilaku Pegawai di Kantor Desa Sampiri Kecamatan Airmadidi Kabupaten Minahasa Utara meliputi (1) Kedisiplinan Pegawai Kantor Desa Disiplin kantor apabila dikembangkan dan diterapkan dengan baik, dengan konsisten dan konsekuen akan berdampak positif bagi pegawai, disiplin dapat mendorong mereka kerja dengan konkrit dan praktik hidup di kantor tentang hal-hal positif, melakukan hal-hal yang lurus dan benar dan menjauhi hal-hal yang negatif pula. Dengan pemberlakuan disiplin ini pegawai dapat beradaptasi dengan lingkungan yang baik itu, sehingga muncul kesinambungan dari dalam hubungan dengan orang lain. Namun, hal ini belum begitu optimal pelaksanaannya dan 37 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, tentang Perangkat Desa 38 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1979 Tentang Pemerintahan Desa. penerapannya di kantor desa Sampiri sehingga menjadi salah satu kendala yang dihadapi, disiplin dapat menata perilaku seseorang dalam hubungannya di tengah-tengah lingkungannya.

Salah satu masyarakat desa yaitu Ongki ia mengatakan bahwa: “Seringkali ditemui saat jam kantor perangkat desa di tempat yang bertugas tidak ada seperti sekretaris desa, dan kepala desa, sehingga saya harus menunggu kepala desa pulang dalam pengurusan surat yang membutuhkan tanda tangan kepala desa, dan jujur saya juga tidak mengetahui siapa perangkat-perangkat desa Sampiri karena sering sekali terjadi pergantian perangkat Desa ”. Pendapat tersebut juga di dukung Oleh salah satu anggota BPD yaitu Ibu Henny ia mengatakan bahwa: “kalau masalah jam kerja jangan ditanya lagi sudah dapat gaji baru ngantor yang jelas kalau sudah dapat gaji baru sibuk mau ke kantor dan kalau hari biasa kadang sehari ke kantor dua harinya libur kadang Cuma sekali seminggu”. Melihat dari kinerja yang diberikan oleh perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat berlangsung dengan tidak baik dengan hal tersebut para perangkat desa dapat di berhentikan apabila tidak lagi memenuhi persyaratan sebagai perangkat desa dan melanggar larangan sebagai perangkat desa hal tersebut berdasarkan dengan Pemedegri Nomor 83 Tahun 2015 Pasal 5 angka d dan e tentang pemberhentian perangkat desa. Menurut peneliti dalam menjalankan tugasnya kepala desa tidak dapat. Wawancara dengan Ibu Jeni, Selaku Masyarakat Desa Sampiri, Pemedegri Nomor 83 Tahun 2015 Pasal 5 angka d dan e tentang pemberhentian perangkat desa. mempengaruhi bawahannya dalam meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan tersebut sehingga aparat pemerita desa dapat dinilai belum profesional dalam menjalankan tugas pemerintahan. ” (2) Rendahnya Pendidikan Pegawai kantor Desa Pendidikan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual di dalam kepribadian manusia.

Notoatmojo mengatakan pendidikan bagi suatu organisasi antara lain: (a) Sumber daya manusia atau karyawan yang menduduki suatu jabatan tertentu dalam organisasi, belum tentu mempunyai kemampuan yang sesuai dengan persyaratan yang diperlukan dalam jabatan tersebut. Hal ini terjadi karena sering seseorang menduduki jabatan tertentu bukan karena kemampuannya, melainkan karena tersedianya formasi. Oleh sebab itu karyawan atau staf baru ini perlu penambahan kemampuan yang mereka perlukan. (b) Dengan adanya kemajuan ilmu dan teknologi, jelas akan mempengaruhi suatu organisasi atau instansi. Oleh sebab itu jabatan-jabatan yang dulu belum diperlukan, sekarang diperlukan. Kemampuan orang yang akan menempati jabatan tersebut kadang-kadang tidak ada. Dengan demikian, maka diperlukan penambahan atau peningkatan kemampuan yang diperlukan oleh jabatan tersebut. (c) Promosi dalam suatu organisasi atau institusi adalah suatu keharusan, apabila organisasi itu mau berkembang. pentingnya promosi bagi seseorang adalah sebagai salah satu reward dan insentive (ganjaran dan perangsang). Adanya ganjaran dan perangsang yang berupa promosi

dapat meningkatkan produktivitas kerja bagi seorang karyawan. Kadang-kadang kemampuan seorang karyawan yang akan dipromosikan untuk menduduki jabatan ini masih belum cukup. Untuk itu maka diperlukan pendidikan atau pelatihan tambahan. (d) Di dalam masa pembangunan ini organisasi- organisasi atau instansi-instansi, baik pemerintah maupun swasta merasa terpanggil untuk menyelenggarakan pelatihan-pelatihan bagi para karyawannya agar diperoleh efektivitas dan efisiensi kerja sesuai dengan masa pembangunan.

Tingkat Pendidikan dari para perangkat desa di Desa Sampiri dapat di lihat dari struktur organisasi pemerintahan rata-rata dari aparat pemerintah lulusan SMP dan SMA, dengan pendidikan yang rendah ini sangat mempengaruhi kinerja dari perangkat desa dan sangat mungkin terjadinya tidak optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini disadari oleh masyarakat desa Sampiri yang mana saudara Rifki mengaktakan bahwa: "Tingkat pendidikan sangatlah penting dan berpengaruh dalam dunia kerja karena dengan banyak pengalaman serta pengetahuan yang di dapat menentukan kualitas diri dengan begitu ketika bekerja kita sudah tahu apa-apa saja yang harus dilakukan". Pendapat tersebut di atas merupakan , wawancara dengan masyarakat desa mengenai permasalahan dalam kinerja pegawai Desa. . Upaya Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Desa Sampiri dari aspek. Tingkat Pendidikan Pegawai; Wawancara dengan Ibu Cicin, Resli, Metsen, Ongki Selaku Masyarakat Desa Sampiri.

Tingkat pendidikan dan Kinerja pegawai yang optimal secara umum dapat dicapai apabila seseorang pegawai dalam menjalankan tugasnya memiliki perasaan aman, nyaman dan bahagia pada saat melaksanakan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja itu sendiri dapat dicapai dan ditingkatkan dengan dukungan faktor-faktor organisasi dan SDM pegawainya. Disadari bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor dan tolak ukur dari kinerja dan menentukan keberhasilan seorang pesonil/aparat dalam melaksanakan kewajiban dalam pelaksanaan program pembangunan pemerintah. Kesempatan yang diberikan sebesar- besarnya terhadap aparat pemerintah untuk menuntut ilmu dan meningkatkan pengetahuannya sesuai dengan kebutuhan instansi/organisasi dimana aparat tersebut bertugas yang nantinya diharapkan dapat bersaing. Tingkat pendidikan pegawai disini adalah pendidikan terakhir yang diperoleh oleh pegawai, sehingga dia mampu menjadi tenaga kerja yang baik dan dapat memberikan tanggung jawab dan kepercayaan untuk melaksanakan kegiatan kerja dikantor desa seling. Berdasarkan uraian penjelasan di atas terkait tingkat pendidikan pegawai ini, maka wawancara dengan bapak Noch sebagai Kepala BPD, Feibe sebagai tokoh agama, Edwin selaku pendidik Desa Sampiri yang mana ia mengatakan bahwa: "Pendidikan pegawai adalah salah satu tolak ukur kinerja pegawai, karena semakin tinggi jenjang pendidikan yang ditempuh oleh seseorang pegawai, maka semakin dalam dan luaslah pengetahuannya. Sementara itu salah satu kendala yang dihadapi oleh kepala desa dalam meningkat kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya adalah masih rendahnya pendidikan para pegawai di kantor desa"

Menghindari tidak optimalnya kinerja pegawai kantor desa diharapkan kepada pemerintahan desa atau kepala desa untuk lebih jeli lagi dalam mengrekrut para perangkat desa saya rasa begitu jika tidak begitu selamanya akan begitu". Peningkatan produktivitas kerja ditunjukkan oleh kinerja seseorang yang optimal. Kinerja yang optimal merupakan masalah yang sering dihadapi oleh para pegawai yang sedang bekerja. Demikian pula halnya dengan perangkat desa yang bekerja sebagai aparat pemerintah di Desa Sampiri. Agar tercipta suatu sistem kinerja yang optimal, para pegawai harus berusaha dalam meningkatkan pengetahuan dan pendidikan dari para aparat desa, sehingga dapat lebih meningkatkan motivasi, prestasi dan out put yang diharapkan. Kinerja yang optimal secara umum dapat dicapai apabila seseorang pegawai dalam menjalankan tugas tersebut memiliki perasaan yang aman, nyaman dan bahagia pada saat melaksanakan atau menjalanka tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing. Kinerja itu sendiri dapat dicapai dan ditingkatkan dengan dukungan faktor-faktor organisasi.

Untuk dapat menjalankan tugas pemerintahan yang baik di dalam roda pemerintahan

sangat penting dan sangat perlu adanya pengalaman dan pendidikan dengan Pendidikan Sampiri kecamatan Airmadidi Kabupaten Minahasa Utara serta pengalaman yang ada agar mana dapat nantinya bagi pegawai kantor desa melaksanakan tugas dan fungsinya agar dapat terselenggara pemerintahan yang baik seperti yang diharapkan oleh masyarakat desa Sampiri maka perlu adanya: 1. Kontrol dalam Perilaku aparatur desa sangat diperlukan, Adanya aturan-aturan dalam kerja yang telah dibuat oleh pemerintah untuk aparatur harusnya dilaksanakan sesuai dengan tugas dari masing-masing jabatan maka disini perlunya pengawasan-pengawasan dari pemerintah untuk para aparatur agar aturan-aturan tersebut terlaksanakan dengan baik dan juga agar tidak terjadinya pelanggaran norma dan nilai.

Pengawasan terhadap pemerintah desa ini bisa terlaksana apabila saling bekerja sama antara aparatur dalam mengerjakan tugas masing-masing begitu pula dengan masyarakat. Hal di atas berdasarkan juga dengan apa yang disampaikan oleh kepala desa ia mengatakan bahwa: "Nantinya saya akan lebih jeli lagi dalam mengawasi atau mengontrol para pegawai dan juga akan memberikan arahan kepada para pegawai agar dapat saling bekerja sama dengan baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas pokok dan fungsi perangkat desa Sampiri, dalam memberikan pelayanan kepada belum berjalan secara maksimal. Agar pemerintahan desa Sampiri dapat berjalan dengan baik maka diperlukan kontrol dari masyarakat. Secara konsep hukum administrasi negara kontrol rakyat sebagai suatu proses aktif dimana rakyat mengawasi perilaku pemerintah.

Analisa hukum menunjukkan bahwa kekuasaan yang dimiliki penguasa bukanlah segalanya. Masyarakat punya hak dalam mengawasi kinerja dari pemerintahan desa terkhususnya para perangkat desa karena sebuah pelayanan yang baik dapat tercipta itu tergaatung dengan pemerintahan desa seling. Berdasarkan juga wawancara dengan salah satu masyarakat yakni saudara Robert ia mengatakan bahwa: "Nantinya masyarakat harus lebih berani dan dapat mengawasi setiap kinerja dari pegawai kantor desa seling agar pemerintahan dapat berjalan dengan baik". 2. Sanksi Sanksi merupakan bagian yang penting di dalam hukum. Hal ini merupakan suatu bentuk pemaksaan dari administrasi negara terhadap negara dalam hal adanya perintah-perintah, kewajiban-kewajiban, atau larangan-larangan yang di atur dalam peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh administrasi negara. Adapun bentuk Jenis-Jenis Sanksi Administrasi adalah : Sanksi Hukum Administrasi, merupakan inti dari penegakan hukum administrasi. Sanksi diperlukan untuk menjamin penegakan hukum administrasi. dalam penggunaan sanksi merupakan penerapan kewenangan pemerintahan, di mana kewenangan ini berasal dari aturan hukum administrasi tertulis dan tidak Adapun jenis-jenis dari sanksi administrasi dilihat dari segi sasarannya yaitu : 1. Sanksi reparatoir artinya sanksi yang diterapkan sebagai reaksi atas pelanggaran norma, yang ditujukan untuk mengembalikan pada kondisi semula sebelum terjadinya pelanggaran, 2. Sanksi punitif artinya sanksi yang ditujukan untuk memberikan hukuman pada seseorang, misalnya adalah berupa denda administratif, 3. Sanksi regresif adalah sanksi yang diterapkan sebagai reaksi atas ketidak patuhan terhadap ketentuan yang terdapat pada ketetapan yang diterbitkan.

Hubungan sanksi dengan kinerja adalah apabila sanksi yang diberikan lebih tegas dan benar-benar di realisasikan maka tindakan pelanggaran terhadap tugas-tugas yang semestinya tidak akan terjadi. Sanksi terhadap tindakan kinerja di gunakan untuk memberi sanksi kepada aparatur terhadap pelanggaran atas aturanaturan kerja dan sanksi berperan dalam melaksanakan kinerja aparatur." Berdasarkan pada Pasal 52 Undang-Undang No. 6 Tahun 2014, sanksi perangkat desa yaitu: 1. Perangkat Desa yang melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dikenai sanksi administratif berupa teguran lisan dan/atau teguran tertulis. 2. Dalam hal sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat tidak dilaksanakan, dilakukan tindakan pemberhentian sementara dan dapat dilanjutkan dengan pemberhentian. Seperti yang dijelaskan oleh kepala desa ia mengatakan bahwa: "Saya akan menghukum dan memberikan sanksi yang berat dan tegas kepada pegawai yang melanggar aturan-aturan yang berlaku sehingga mereka jera dan bisa berkerja dengan baik kedepannya sesuai dengan apa yang diharapkan seperti itu" 7 Dengan adanya sanksi yang berat dan tegas,

aparatur akan semakin takut untuk melanggar peraturan kantor dan serta kinerja aparatur dapat di tingkatkan lagi. ” pemerintahan desa sudah memang seharusnya dapat memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat, sebab pelayanan merupakan salah satu prinsip untuk mewujudkan pemerintahan yang baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintahan desa harus didukung oleh perangkat-perangkat yang handal atau akuntabel atau bertanggung jawab. Perangkat yang handal serta akuntabel merupakan perangkat desa yang harus memahami dan dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang diberikan kepada aparat pemerinta desa Disamping itu, mereka tentu harus melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Disamping itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat dalam memberika pelayanan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian di atas, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Kinerja dari Aparatur Desa diantaranya sebagai berikut: 1. Perilaku aparatur Desa Sampiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat tidak baik terlihat dari berbagai macam masalah dan wawancara yang ditemukan, yang mana seharusnya aparatur yang tugasnya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dalam mensejahterakan masyarakat dan desa namun hal tersebut berbanding balik . 2. Faktor penghambat Perilaku aparatur adimana tingkat disiplin dan rendahnya pendidikan pegawai kantor desa, aparatur desa Sampiri tidak cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini terlihat pada belum tercapainya secara optimal kinerja yang diberikan dilihat dari kedisiplinan, jam kerja yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku dan proses pelayanan yang lambat dan melelahkan membuat masyarakat kesulitan dalam menyelesaikan perkara-perkara yang ingin diselesaikan. 3. Upaya dalam meningkatkan Perilaku pegawai kantor desa sampiri adalah meningkatkan pendidikan pegawai kantor desa, melakukan kontrol terhadap pegawai kantor desa Sampiri, memberikan sanksi yang berat kepada pegawai, dan tidak hanya sanksi yang ringan karna sanksi berdampak aparatur tidak takut untuk melanggar aturan yang berlaku, harusnya sanksi yang berlaku sesuai dengan sanksi pelanggaran yang telah dilakukan agar aparatur takut untuk mengulangi pelanggaran kedisiplinan.

Adapun Saran dalam penelitian di atas, maka penulis merekomendasikan berupa beberapa sara yakni sebagai berikut : 1. Untuk”pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa agar dapat lebih meningkatkan kinerja sebagaimana mestinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”agar terselenggaranya pemerintahan yang baik dan Kepada perangkat desa sampiri diharapkan dapat melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, sehingga tata pemerintahan desa Sampiri dapat berjalan dengan baik. 2. Untuk mengatasi masalah Perilaku dari aparatur desa di dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat haruslah bisa berbesar hati dalam menerima segala macam bentuk masukan, kritik dan serta saran untuk mengoptimalkan kinerja aparatur agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat optimal. 3. Untuk masyarakat di desa sampiri agar dapat selalu mendukung dan tentunya memberikan nasehat kepada aparatur dalam kegiatan yang berbentuk membangun desa Sampri menjadi agar lebih baik dan masyarakat desa sampiri hendaknya melakukan kontrol kepada perangkat desa Sampiri. Karena dengan adanya kontrol masyarakat tahu mengenai jalannya pemerintahan desa maka diharapkan perangkat desa dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Blau, Peter. M. & M. Mashall, W. Meyer. (2000). *Bureauracy in Modern Society*, Slamet Rijanto (Penterjemah). Penerbit Prestasi Pustakaraya. Jakarta. Indonesia.
- Block, Peter. (1999). *Stewardship – Sikap Melayani, Memilih Pelayanan di atas Kepentingan Pribadi*, Alih bahasa Clara Suwondo. Interaksasa Batam Centre.
- Caiden, Gerald, E. (1991). *Administrative Reform Comes of Age*, Walter de Gruyter Berlin. New York.

- Denhardt, Robert. B. (1991). *Public Administration, An Action Orientation*, Brooks/Cole Publishing Company, A Division of Wadsworth, Inc. Belmont, California.
- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Pustaka Studi Kependudukan dan Kebijakan*. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Dwiyanto, A. (Editor) (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Cetakan Pertama, Gadjah Mada University Press*. Yogyakarta.
- Grindle, Merilee. S. (1997). *Getting Good Government. Capacity Building In The Public Sectors Of Developing Countries, The President and Fellows of Harvard College*. Rights reserved.
- Handi, Irawan, D., (2006). *Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan ke-7, Gramedia. Jakarta.
- Hardjosoedarmo, S. (2002). *Total Quality Management*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hariyoso, S. (2002). *Pembaharuan Birokrasi dan Kebijaksanaan Publik, Peradaban*, Bandung.
- Kaloh, J. (2002). *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Milles, M.B. & Huberman. A. M.(1984). *Qualitative Data Analisis A Sources Book of New Method*, Beverly Hill, C.A. Sage Publication.
- Sedarmayarti. (2003). *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*, Mandar Maju. Bandung.
- Toha, M. (2003). *Birokrasi dan Politik Di Indonesia*. PT GrajaGrafindo Persada, Jakarta.
- United Nations Development Programme (UNDP). (2002). *Menuju Konsensus Baru Demokrasi dan Pembangunan Manusia Indonesia*, Laporan Pembangunan Manusia, Jakarta.
- Zauhar, Soesilo. (1996). *Reformasi Administrasi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Zhang, Zhijian., Raul P. D. Gizman. (1992). *Administrative Reform Towards Promoting Productivity in Bureaucratic Performance*, Eropa Secretariat General, Manila, Philipp

#### **Sumber Jurnal**

- Budiyanto, M. (2002). Reformasi Administrasi Negara, *Jurnal, Universitas Sriwijaya*, Volume 8. Palembang.

#### **Undang-undang**

- Undang-Undang Otonomi Daerah No. 22 Th. 1999, No. 25 Thn 1999. Penerbit Arkola Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. No. 20 Tahun 2003. Tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2003. Penerbit Cintra Umbara. Bandung.
- Work, Macmillan Press Ltd, London, England.

#### **Sumber lain**

- , (1999). *Profesionalisasi Pelayan Publik*. Makalah Pelatihan Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintahan Daerah di Kab. Daerah Tingkat II Prenggalek.
- Islamy, M. Irfan. (1998). Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara. *Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi*, Malang Universitas Brawijaya.
- Work, Macmillan Press Ltd, London, England.