

**KINERJA KEPALA DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA BOROWOSI  
KECAMATAN ULUNOYO KABUPATEN NIAS SELATAN**  
(Studi: Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan)

Oleh:  
Odaligo Ndruru <sup>1)</sup>  
dan Ridahayati Halawa <sup>2)</sup>  
Univeristas Darma Agung, Medan <sup>1,2)</sup>  
E-mail :  
[Odaligondruru1@gmail.com](mailto:Odaligondruru1@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Public service is an obligation of the State to provide the right of every citizen to receive justice in the administration of his citizenship. This research aims at finding the performance of the Village Head of Borowosi in public services as meeting the needs of the community whether it has not met the expected needs, both in terms of convoluted procedures and service systems, less consistent and open in terms of information required. Is it possible to take care of KTP and KK that should be done within the span of 1 to 24 hours as stipulated in Article 3 paragraph 2 Permendagri No.19/2018 regarding the quality of Population Administration services can be done. Therefore, it is deemed necessary to conduct research on the performance of the Head of Borowosi Village, Ulunoyo South Nias Subdistrict in Public Services. This research uses descriptive qualitative method with data collection techniques by observation, interviews and documentation. The performance of the head of Borowosi Village in public services is in accordance with his duties by prioritizing togetherness, kinship and mutual cooperation which is influenced by the factor of community service with the expectations of the community through excellent service quality reflected in openness, accountability and conditions of mutual rights and obligations.*

**Keywords: Performance, Village Government, Public Service, Borowosi**

**ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan kewajiban Negara memberikan hak dari setiap warga untuk mendapat keadilan dalam administrasi kewarganegaraannya. Tujuan penelitian melihat Kinerja Kepala Desa Borowosi dalam pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat apakah belum memenuhi kebutuhan yang diharapkan, baik dalam hal prosedur dan sistem pelayanan yang berbelit-belit, kurang konsisten dan terbuka dalam hal informasi yang diperlukan. Apakah mengurus KTP dan KK yang seharusnya dapat dilakukan dalam rentang waktu 1 hingga 24 jam sebagaimana ditetapkan di Pasal 3 ayat2 Permendagri No.19/2018 tentang kualitas layanan Administrasi Kependudukan sudah dapat dilakukan. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk melakukan penelitian Kinerja Kepala Desa Borowosi Kecamatan Ulunoyo Nias Selatan dalam pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Kinerja kepala Desa Borowosi dalam pelayanan publik telah sesuai dengan tugasnya dengan lebih mengedepankan kebersamaan, kekeluargaan dan kegotongroyongan yang dipengaruhi oleh faktor pengabdian kepada masyarakat dengan harapan masyarakat melalui kualitas pelayanan prima tercermin keterbukaan, akuntabilitas dan kondisi kebersamaan hak serta kewajiban.

**Kata Kunci : Kinerja, Kepala Desa, Pelayanan Publik, Borowosi**

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban Negara memenuhi hak warganya dalam kerangka amanat Undang-undang Dasar NKRI tahun 1945. Pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara dimaksud berupa barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Kinerja Kepala Desa Borowosi Kecamatan Ulunoyo Nias Selatan dalam pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat masih belum memenuhi kebutuhan yang diharapkan, seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kurang terbuka, tidak informatif, tidak konsisten dan ada keterbatasan fasilitas, sarana dan prasarana sehingga tidak terjamin kepastian hukum, waktu dan biaya, bahkan tindakan ada berindikasi penyimpangan.

Misalnya dalam pelayanan administrasi Kependudukan, dimana yang terjadi dilapangan penerbitan Administrasi Kependudukan Seperti KTP saja bisa memakan waktu hingga berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan ditambah lagi biaya yang dibebankan dinilai fantastis tinggi. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk melakukan penelitian Kinerja Kepala Desa Borowosi Kecamatan Ulunoyo Nias Selatan dalam pelayanan Publik.

Ruang lingkup pelayanan publik pemerintah Desa Borowosi yang diteliti adalah dalam pelayanan administratif meliputi pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Surat pengantar, Surat Keterangan, dan/atau rekomendasi meliputi: Pindah masuk, pindah keluar, waris, Domisili, Kelahiran,

kematian, pernikahan, pertanahan, Izin Usaha, dan sebagainya serta pelayanan pemberdayaan masyarakat Desa.

Tujuan dari pada penelitian ini Untuk mengetahui kinerja Kepala Desa Borowosi Kecamatan Ulunoyo Nias Selatan dalam pelayanan di Bidang Administrasi Kependudukan serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Kepala Desa Borowosi Kecamatan Ulunoyo Nias Selatan pada Pelayanan Masyarakat di bidang Administrasi kependudukan, serta manfaat penelitian ini untuk memperkaya teori tentang kinerja dalam pelayanan public dan meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam bidang ilmu tentang pelayanan publik.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja sering dianggap penerapan dari teori keseimbangan. Teori keseimbangan tersebut memperlihatkan bahwa kinerja yang optimal akan dapat dicapai jika terdapat rasa keadilan yang dirasakan pegawai. Berbagai indikator yang dapat mengakibatkan rasa keadilan menurut teori ini antara lain adalah manfaat yang berarti bahwa pegawai dalam melaksanakan tugasnyadapat merasakan manfaatnya. Selanjutnya seorang pegawai juga harusnya memperoleh rangsangan dari berbagai pihak terkait dalam bentuk pemberian motivasi, sehingga mereka dapat terpacu untuk melakukan tugasnya dan pekerjaan yang dilakukan haruslah adil dan dapat diterima akal dalam artian bahwa diantara sesama pegawai haruslah terdapat keadilan pembagian tugas dan insentif yang diperoleh.

Menurut Lebas dan Euske (2004) cara memahami dan memaknai kinerja adalah sbb:

1. Kinerja merupakan segala tindakan yang dapat diukur, dalam angka atau menjelaskannya dalam sebuah ekspresi yang dapat mewujudkan terjadinya komunikasi
2. Kinerja berarti upaya, sesuai tujuan tertentu, untuk menghasilkan sesuatu seperti menciptakan nilai
3. Kinerja merupakan hasil tindakan
4. Kinerja juga berpotensi untuk menciptakan hasil (contoh, kepuasan pelanggan menjadi potensi organisasi menciptakan penjualan lanjutan.
5. Kinerja juga membandingkan antara hasil dengan benchmark (patokan) secara internal dan patokan eksternal
6. Kinerja merupakan hasil tak terduga dibandingkan harapan
7. Dalam ilmu psikologi, kinerja adalah bertindak (acting out)
8. Kinerja adalah pergeleran, seperti seni pertunjukan, dari para aktor, tentang peran dan bagaimana peran dimainkan oleh mereka serta tanggapan yang menonton pergeleran tersebut.
9. Kinerja adalah judgment (keputusan atau penilaian) berdasarkan pada suatu pembandingan dimana penilai atau pengambil keputusan menguasai ideal dari kinerja.

### **Indikator Suatu Kinerja**

Setiap indikator adalah bagian yang tidak terpisahkan dari indikator lain yang saling terkait sehingga pada akhirnya yang tersisa adalah indikator-indikator kunci yang jumlahnya sangat terbatas. Indikator-indikator kunci atau sering disebut Key Performance Indicators (KPIs) adalah indikator paling penting yang dinyatakan secara kuantitatif dan menggambarkan

kemampuan sebuah organisasi untuk bersaing dalam lingkup industri (Vukomanovic et al. 2010 dalam Achmad, 2015).

Dalam hal Key Performance Indicators (KPIs) Achmad (2015) menjelaskan bahwa pedoman yang biasa digunakan untuk menyusun KPIs seharusnya memenuhi kriteria SMART yakni

1. Specific – sesuatu harus jelas tidak ada makna ganda dan langsung pada tujuan, mudah dipahami
2. Measurable – terukur secara kuantitatif, kualitatif, bahkan dalam waktu dan uang
3. Achievable – dapat dilakukan atau dicapai (menantang tetapi terjangkau sesuai kompetensi dan komitmen karyawan
4. Relevant – sesuai tujuan organisasi dan tujuan individu
5. bisa diselaraskan dengan tujuan organisasi secara keseluruhan
6. Timely – selesai tepat waktu

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif yang menurut Bogdan (dalam Moleong, 2005: 3) mendefinisikan penelitian ini sebagai tindakan memahami fenomena yang dituangkan dalam bentuk kalimat lisan atau tulisan dari pelaku yang ingin diamati.

Menurut Moleong (2005:6) dalam menentukan nara sumber atau informan biasanya lebih sedikit dari penelitian lainnya. Untuk memperoleh informasi yang diharapkan, peneliti terlebih dahulu menentukan informan yang akan dimintai informasi sebagai berikut: Kepala Desa 1 Orang; Aparat Desa/Perangkat Desa 5 Orang; Badan Pemusyawaratan Desa

(BPD) 3 Orang; Perwakilan Masyarakat Desa Borowosi Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan 10 Orang. Sedangkan Teknik Pengumpulan data data yang digunakan adalah: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi

Untuk mendapat informasi awal, penelitian melakukan studi literatur yang berkenaan Persepsi Masyarakat terhadap kinerja Pemerintahan desa dalam bidang social. Data ini dikumpulkan melalui perpustakaan seperti: buku (literature), hasil penelitian yang diterbitkan oleh lembaga pendidikan di Sumatera Utara dan cacatan-cacatan yang ada pada lembaga.

Teknik analisis data kualitatif yaitu menguraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh dilapangan dari para informan, hasil pengamatan serta dokumentasi.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran interpersonal merupakan peran sebagai pemimpindan penghubung yang mampu menghadapi situasi apapun dan mampu tampil sebagai figur mewakili bawahan dalam menangani persoalan hukum dan sosial. Dari hasil observasi Kepala Desa Borowosi lebih mengedepankan kebersamaan, kekeluargaan dan kegotongroyongan yang merupakan bagian dari pelayanan publik. Reliability (Pemberian pelayanan yang tepat dan benar) Menurut Kepala Desa Borowosi “Selama ini belum ada masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan publik di kantor Desa Borowosi dan belum ada yang mengeluh dan mengadu ke camat atau pemerintah kabupaten” Selanjutnya sesuai dengan hasil wawancara dengan pengusaha rumah

makan pada tanggal 14 Juni 2020, “Kepala desa orangnya baik, Pelayanan kepala Desa lancar dan enak aja, warga desa Borowosi lumayan suka dengan kepala desa orangnya cepat dan pelayanannya cepat” Demikian juga sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu kepala urusan pemerintah Desa Borowosi pada 15 Juni 2020 “Saat ini belum pernah masyarakat mengeluh tentang pelayanan di kantor Desa Borowosi”.

#### **Tangibles (Penyediaan sumber daya yang memadai).**

Hal ini dilihat dari personil pegawai kantor pemerintah Desa Borowosi yang dinilai belum cukup memadai, dan ketersediaan fasilitas kerja yang masih kurang. Sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala desa Borowosi di tanggal yang sama “Staf di kantor desa untuk pelayanan publik sudah cukup, sarana untuk pelayanan publik yang dirasa kurang mendukung misalnya jaringan internet sehingga belum bisa fokus dan konsentrasi dan bekerja” Responsiveness (Keinginan melayani konsumen dengan cepat) Hasil wawancara dengan pengusaha biro jasa pada tanggal 17 Juni 2020, “Kebanyakan langsung ke kantor desa dan langsung menghadap kepala desa karena beliau yang mengarahkan untuk proses yang berkaitan dengan perizinan dan pertanahan. Selama ini, kades selalu ada di kantor. Tidak pernah kerumah kades.

Pegawai kantor desa melayani dengan lancar, tetapi untuk tanda tangan tetap menunggu kades selalu beliau lagi tidak di tempat. Tetapi jika beliau ada, maka langsung ditandatangani sepanjang prosedurnya tidak menyalahi aturan. Satu surat membutuhkan waktu dua atau tiga

jam sudah selesai selama persyaratan lengkap.”

### **Assurance (Tingkat perhatian masyarakat pada etika dan moral pelayanan)**

Hasil wawancara dengan salah satu warga pada tanggal 20 Juni 2020, “Selama ini, kades menerima saya terbuka saja, selama ini beliau juga tidak pernah menghindar, tidak ada keluhan terhadap pelayanan kades” Demikian juga hasil wawancara dengan salah satu tokoh agama Desa Borowosi pada 21/06 2020 “Sering berhubungan dengan kades dan ke kantornya. Pelayanan luar dalam dari kantor sampai dengan rumah, tengah malam pun pelayanan masyarakatnya bagus. Tidak ada minta-minta uang” Empati (tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen). Kepala Desa Borowosi menerima keluhan dan permasalahan masyarakat walaupun diluar jam kerja (tupoksi).

Wawancara salah satu pengusaha biro jasa pada tanggal 20 Juni 2020, “Tidak ada keluhan atas pelayanan kepala desa Borowosi agak proaktif dan mereka selalu merespon memberitahukan tentang kekurangan suatu pelayanan”. “Diluar jam kantor, malam saya juga kerumah dia. Ada yang perlu ditanya ya kerumah dia (Kepala Desa) tidak ada masalah dengan orangnya. Yang penting dia lagi ada waktu, lagi di rumah.

Kebanyakan urusan tanah” (Wawancara Tokoh Agama tanggal 21 Juni 2020) Berkaitan dengan pembahasan tentang indikator tersebut diatas menunjukkan pelayanan publik yang dikemukakan oleh Feitzsimmons. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat

melalui kualitas pelayanan prima. Sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan, dapat diketahui kualitas pelayanan prima kepala Desa Borowosi sebagai berikut : Transparansi, Pelayanan Kepala Desa Borowosi bersifat terbuka, mudah diperoleh dan memadai serta mudah dimengerti.

Namun akses melalui internet belum tersedia oleh pemerintah desa Borowosi. Hasil observasi menunjukkan bahwa Kepala Desa Borowosi sangat terbuka memberikan informasi pelayanan publik, dan senantiasa terbuka menerima tamu di rumahnya.

### **Akuntabilitas**

Kepala Desa borowosi melaksanakan tugas sesuai amanah ketentuan peraturan perundang-undangan dan setiap tahunnya membuat laporan keterangan pertanggungjawaban pemerintahan desa (LKPD) yang disampaikan kepada BPD Desa Borowosi, Camat Ulunoyo dan pemerintah Kabupaten Nias Selatan. Kondisional, Kepala desa Borowosi berpegang pada prinsip efisisensi dan efektivitas.

### **Partisipatif**

Kepala Desa Borowosi mengajak masyarakat berperan serta untuk memberi masukan/aspirasi dan pendapat terkait pelanan di desa agar sesuai harapan masyarakat.

Hasil Observasi dalam hal penyusunan Rencana Kerja Pembangunan desa (RKPD) dimana Kepala desa Borowosi dalam membuat perencanaan dengan terlebih dahulu menjaring aspirasi dari partisipasi masyarakat melalui masing-masing kepala dusun dan tokoh masyarakat, kemudia

dibahas di Musrenbang bersama sekretaris desa, BPD dan ketua LKMD (lembaga ketahanan masyarakat desa) dan ketua pembina kesejahteraan keluarga (PKK).

Kesamaan Hak, dilihat dari pelayanan publik kepala Desa Borowosi tidak diskrimasi dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Keseimbangan hak, Kepala Desa Borowosi telah menselaraskan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

## 5. SIMPULAN dan SARAN

Dari hasil penelitian terhadap kinerja Kepala Desa Borowosi dalam pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa kinerja pemerintah desa Borowosi Kecamatan Ulunoyo dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dan pembuatan surat-surat dan pelayanan lainnya sesuai dengan tugas kepala desa serta masing-masing aparat desa sangat baik dengan lebih mengedepankan kebersamaan, kekeluargaan dan kegotongroyongan yang dipengaruhi oleh faktor pengabdian kepada masyarakat dengan harapan masyarakat melalui kualitas pelayanan prima tercermin kualitas keterbukaan dan akuntabilitas dimana kebersamaan hak dan kemampuan atau kepekaan pada harapan masyarakat dalam pelayanan publik.

Kepala Desa sudah berusaha melaksanakan tugasnya sebagai kepala desa untuk membina perangkat desanya dan masyarakat desanya namun masih kurang tegas dalam menangani perangkat desa yang sering membolos bekerja, perlu diperbaiki dalam konteks pembinaan agar pelaksanaan penyelenggara urusan pemerintahan benar-benar dilaksanakan sesuai dengan tugas dan wewenang

berdasarkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

## SARAN

Perangkat desa perlu lebih tegas dalam membina pegawai yang dipimpinnya dan terkait hak perangkat desa diharapkan lebih diperhatikan dengan pengembangan karier, promosi, jaminan, perlindungan dan pensiun.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sobirin, MBA, Ph.D. 2015. Manajemen Kinerja <http://repository.ut.ac.id/3839/1/EKMA5320-M1.pdf>
- Agus, Salim. 2006. Teori dan Paradigma Penelitian Sosial. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Edison, Anwar, dan Komariyah. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Permata. Bandung. Alfabeta.
- Handoyo, Eko. 2010. Etika Politik dan Pembangunan. Semarang: Widya Karya.
2012. Kebijakan Publik. Semarang: Widya Karya
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta: STIA LAN Press
- Maleong, Lexy J. 2012. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.P, 2009. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- .....2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Poltak, Sinambela Lijan. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Akasara
- Setiawan, F., & Kartika Dewi, A. 2014. Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan kerja Pada Cv. Berkat Anugerah. E\_Jurnal Manajemen Universitas Udayana,

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D). Bandung:Alfabeta.

Surbakti, Ramlan. 2007. Memahami Ilmu Politik. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.

Taufik, Effendi. 2006. Menulis Kembali Republik. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Widjaja H. 2003. Otonomi Desa. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada

Yusuf Syarif, Darman.dkk. 2018. Komitmen Organisasi. Makasar. Cv. Media Pustaka Peraturan