



ANALISIS PRODUKTIVITAS KERJA PERANGKAT DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA LEMBANG KECAMATAN LEMBANG KABUPATEN BANDUNG BARAT

Ujud Rusdia¹, Dera Izhar Hasanah², Dikdik Sadikin

¹Program studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Bale Bandung, Bandung, Jawa Barat,
Indonesia

ujudrusdia@unibba.ac.id

²Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung, Bandung, Jawa Barat,
Indonesia.

ziefanigabriela@yahoo.com

*Received: 2 November 2021; Revised: 10 November 2021; Accepted: 13 November 2021; Published: 15 November 2021; Available
online: November 2021.*

ABSTRAK

Pelayanan pada prinsipnya merupakan tombak dan tonggak utama dari sebuah sistem birokrasi yang khususnya bergerak di bidang pelayanan langsung kepada masyarakat. Semakin baik pelayanan maka semakin baik citra pemerintah daerah di mata masyarakat, di Desa Lembang, Kabupaten Bandung Barat, produktivitas kerja sejatinya menjadi sorotan penilaian dari masyarakat. Dengan menggunakan metode kualitatif sebagai pisau analisis, penelitian ini menemukan bahwa Kinerja Perangkat Desa Lembang belum semuanya baik, hal ini didasarkan masih adanya aparat atau perangkat Desa yang datang belum tepat pada waktunya, dan pulang belum sesuai dengan jadwalnya. Ada juga aparat / perangkat yang tidak memberikan pemberitahuan apabila berhalangan hadir, dan dalam semseter pertama tahun 2013 tingkat kehadiran perangkat Desa mencapai 90% atau lebih baik dibandingkan pada semester pertama tahun sebelumnya.

Kata Kunci: Pelayanan, Produktivitas Kerja, Birokrasi

PENDAHULUAN

Pemerintahan Desa sebagai ujung tombak pelaksanaan pembangunan yang berhadapan langsung dengan masyarakat,

menuntut segenap Perangkat Desa untuk lebih peka dan tanggap terhadap permasalahan-permasalahan yang ada di wilayahnya dan permasalahan yang kemungkinan dapat terjadi

di masa yang akan datang dalam rangka antisipasi. Asumsi ini dikemukakan karena berhasil ataupun gagalnya pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan, akan sangat ditentukan oleh produktivitas kerja para Perangkat Desa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Bahkan, Handoko (2009:23) mengemukakan bahwa produktivitas individu pegawai merupakan faktor penentu utama produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Mengingat begitu kompleksnya urusan, wewenang, tugas pokok dan fungsi pemerintahan desa, maka pelaksanaan tugas pelayanan publik dihadapkan pada kendala-kendala yang kompleks pula. Untuk itu, setiap Perangkat Desa (perangkat desa dan jajarannya) dituntut untuk memiliki produktivitas kerja tinggi sebagai kontribusi nyata bagi tercapainya tujuan organisasi pemerintahan desa secara efektif dan efisien. Dengan demikian, peningkatan produktivitas kerja Perangkat Desa dalam pelayanan publik dapat dijadikan bagian mendasar dalam usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi.

Pada dasarnya formulasi dasar mengenai produktivitas seperti dikemukakan Bernadin dan Russells dalam Gomes (2003:159), yaitu perbandingan antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*). *Inputs* atau masukan bisa mencakup biaya produksi (*production cost*) dan biaya

peralatan (*equipment cost*), sedangkan *output* atau keluaran bisa terdiri dari penjualan (*sales*), pendapatan (*earnings*), *market share*, dan kerusakan (*facts*).

Menurut Piagam Produktivitas Oslo Tahun 1984 dalam Raviyanto (1992:4), mengemukakan bahwa:

1. Produktivitas adalah konsep yang universal, dimaksudkan untuk menyediakan semakin banyak barang dan jasa untuk kebutuhan semakin banyak orang dengan menggunakan sedikit mungkin sumber daya.
2. Produktivitas lebih dari sekedar ilmu, teknologi dan teknik-teknik manajemen; produktivitas mengandung pula filosofi dan sikap mental yang didasarkan pada motivasi yang kuat untuk secara terus menerus berusaha mencapai kehidupan yang lebih baik.

Pengukuran produktivitas kerja organisasi pada sektor publik tidak dapat diukur secara eksak, karena hasilnya lebih bersifat non material dan tidak dapat dinilai atau diukur dengan uang. Jadi, dalam mengukur produktivitas di sektor publik lebih baik diukur dari produktivitas kerja aparaturnya. Dengan demikian, arti produktivitas lebih berdimensi manusiawi dan berhubungan hakikat dari sesuatu yang bersifat non material, sehingga tidak dapat dinilai dengan uang.

Pergeseran paradigma produktivitas kerja pegawai pada pengertian yang lebih berdimensi manusiawi ini sesuai dengan arti produktivitas secara filosofis, bahwa produktivitas kerja pegawai merupakan fungsi perkalian dari usaha pegawai (*effort*), yang didukung dengan motivasi tinggi dan kemampuan pegawai (*ability*) yang diperoleh melalui latihan-latihan (Klingner dan Nanbaldian dalam Gomes, 2003:160). Konsep ini diperkokoh oleh Hidayat (1999:3) yang mengemukakan bahwa secara filosofis, produktivitas kerja adalah keinginan (*the will*) dan upaya (*the effort*) manusia pegawai untuk meningkatkan kualitas kehidupannya di segala bidang. Bahkan Kasim (1997:20) mengemukakan bahwa konsep produktivitas di sektor publik tidak sama dengan konsep produktivitas di sektor bisnis, karena ada perbedaan pokok yang mendasar. Ada beberapa asumsi normatif dalam memahami organisasi di sektor publik, yaitu:

1. Organisasi publik tidak sepenuhnya otonom tetapi dikuasai oleh faktor-faktor eksterior;
2. Organisasi publik secara resmi (secara hukum) diadakan untuk pelayanan masyarakat;
3. Organisasi publik tidak dimaksudkan untuk

berkembang; menjadi besar dengan merugikan organisasi publik lainnya;

4. Kesehatan organisasi publik diukur, dari kontribusinya terhadap tujuan politik (*political impact*), dan kemampuan mencapai hasil yang maksimum dengan sumber daya yang tersedia;
5. Kualitas pelayanan masyarakat yang buruk akan memberi pengaruh politik yang negatif.

Produktivitas sebagai hasil dari proses berbagai faktor dalam suatu organisasi, lebih banyak berkaitan dengan aspek manusia dalam organisasi itu sendiri. Bahkan Mardiono (1999:25) mengemukakan bahwa jika menganalisis pada waktu organisasi berproses, kita akan dihadapkan pada kenyataan bahwa kualitas semua itu instrinsik bertumpu pada kualitas input manusianya. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat produktivitas organisasi lebih tepat jika dikaji berdasarkan produktivitas kerja dari para pegawainya. Sejalan dengan itu, menurut Gilmore dalam Alma (2004:331), produktivitas kerja tiada lain merupakan kontribusi individu terhadap lingkungannya, dimana ia berada.

Kontribusi tersebut dapat terwujud atau tidak, penekanannya pada kontribusi yang positif yang tercermin dari rasa keikatan (komitmen) pada organisasi yang bersangkutan. Individu yang tidak memberikan kontribusi positif, maka ia bukan individu yang produktif, melainkan individu yang mementingkan diri sendiri. Dengan demikian, dapat penulis kemukakan bahwa produktivitas kerja Perangkat Desa merupakan kontribusi positif Perangkat Desa yang bersangkutan yang ditunjukkan dengan rasa keikatan (komitmen) bagi tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Pada hakekatnya masyarakat menghendaki pelayanan yang mudah, tidak berbelit-belit, murah, dan berkeadilan. Untuk itu dituntut pelayanan prima yang berbasis pada kepentingan masyarakat luas yang mampu mengakomodir berbagai harapan dan tujuan dari berbagai strata masyarakat. Harapan-harapan inilah terpenting dari suatu pelayanan yang disediakan organisasi pemerintah.

Menurut Surat Keputusan Menpan Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Surjadi (2009:9), pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Karena tujuan mendasar dari keberadaan organisasi pemerintah (publik) adalah dalam rangka pemberian pelayanan publik, maka dapat penulis kemukakan bahwa produktivitas pegawai di sektor publik lebih pada kontribusi positif individu berupa rasa keikatan (komitmen) bagi terwujudnya prinsip-prinsip pelayanan publik.

Maraknya kasus-kasus korupsi, mafia pajak, hukum dan peradilan serta bentuk-bentuk penyalahgunaan wewenang lainnya yang dilakukan aparatur pemerintah, baik di pusat dan daerah seperti banyak diungkap media masa baik cetak maupun elektronik, menambah daftar deretan panjang perilaku buruk oknum birokrasi Tindakan oknum tersebut baik langsung maupun tidak langsung menciptakan citra yang buruk bagi masyarakat, sehingga pada akhirnya masyarakat akan menganggap bahwa semua aparatur birokrasi berperilaku seperti itu (memberikan generalisasi). Pantaslah apabila sebagian

masyarakat merasa kecewa atas pelayanan publik yang diberikan organisasi pemerintah/penyedia layanan.

Ketidakpuasan masyarakat tersebut merupakan cerminan kegagalan produk/jasa yang diberikan atau buruknya komitmen aparatur dalam memenuhi janji-janji manis pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Bahkan Yasir (2009:43) menyatakan bahwa bila hal ini terjadi, maka terkandung efek negatif dalam sikap dan perilaku masyarakat dengan melakukan tindakan-tindakan yang sesuai dengan tingkat kekecewaannya baik berupa tindakan secara pribadi (*privat action*) maupun secara hukum (*public action*). Munculnya berbagai kekecewaan masyarakat tersebut seyogyanya dikritisi secara bijak oleh pemerintah. Karena dewasa ini masyarakat semakin terdidik dan kritis terhadap produk atau jasa yang disediakan organisasi pemerintah tanpa kecuali. Kegagalan aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selama ini, tentunya perlu mendapat perhatian serius.

Identifikasi Masalah

Kepala Desa dan Perangkat Desa di Desa Lembang Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat dalam kiprahnya selama ini

telah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja para Perangkat Desa, seperti melalui pemberian penghargaan (*reward*) kepada Perangkat Desa yang berprestasi, pemberian sanksi kepada Perangkat Desa yang melanggar ketentuan disiplin, penyelenggaraan bimbingan teknis dan administratif yang berhubungan dengan tugas, penyelenggaraan pertemuan-pertemuan rutin dan ceramah-ceramah keagamaan, serta kegiatan lainnya. Pada dasarnya tujuan dari upaya tersebut terutama untuk meningkatkan komitmen dan kesadaran para Perangkat Desa terhadap organisasi, tugas (pelayanan masyarakat) dan pemeliharaan kualitas diri baik secara fisik maupun mental.

Namun, kenyatannya upaya-upaya tersebut belum mencapai hasil sebagaimana yang diharapkan. Karena berdasarkan pengamatan langsung penulis di lapangan (prapenelitian), menunjukkan bahwa produktivitas kerja Perangkat Desa Lembang Kecamatan Lembang khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum optimal. Belum optimalnya produktivitas kerja Perangkat Desa pada organisasi tersebut, seperti

ditunjukkan dengan fenomena sebagai berikut:

1. Kurangnya komitmen (rasa keikatan) sebagian Perangkat Desa pada organisasi seperti, kurang taat atas ketentuan organisasi yang berlaku dan rendahnya kesanggupan untuk bekerjasama dalam membantu pemecahan masalah organisasi yang terjadi.
2. Kurangnya komitmen sebagian Perangkat Desa pada tugas, seperti rendahnya kesadaran untuk hadir bekerja tepat waktu, dan rendahnya kesanggupan untuk menyelesaikan tugas/pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.
3. Kurangnya komitmen sebagian Perangkat Desa pada pemeliharaan kualitas diri baik fisik maupun mental, seperti rendahnya kesadaran untuk pengembangan diri baik melalui pendidikan formal maupun non formal serta rendahnya kesadaran untuk meningkatkan kualitas spiritual melalui pendidikan keagamaan yang lebih komprehensif.

METODE PENELITIAN

Sesuai permasalahan yang diteliti maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis, yaitu untuk memberikan gambaran

tentang penelitian hukum yang menggambarkan dan menganalisis secara sistematis di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat. Sedangkan penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan meneliti secara langsung objek penelitian yang ditentukan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Pelaksanaan Produktivitas Kerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Lembang

Produktivitas merupakan sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini, produktivitas dihubungkan dengan hasil dari kinerja yang dilakukan. Dalam penelitian ini untuk mengetahui mengenai produktivitas kerja perangkat Desa selain wawancara dilakukan juga observasi terhadap produktivitas perangkat Desa, berdasarkan pengamatan lapangan produktivitas kerja perangkat desa Lembang sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari cepatnya pelayanan yang diberikan, dengan prosedur yang sudah baku dan administrasi yang sudah tertata, sehingga dalam pengurusan surat tidak ada tawar menawar mengenai biaya administrasinya

Dari susunan organisasi pemerintahan Desa Lembang, kelengkapan organisasi yang dimiliki oleh pemerintahan Desa Lembang mendukung terhadap pelayanan publik, Penelitian yang dilakukan untuk memperoleh gambaran pencapaian Kinerja Perangkat Desa di Desa Lembang, Pencapaian kinerjanya sudah cukup baik walaupun dalam pelaksanaan sehari-hari mengalami pasang surut, hal ini tidak terlepas dari adanya Perangkat Desa yang belum memahami tugas dan fungsinya, dan masih belum berdisiplin terhadap kerjanya, hal inilah yang menjadi perhatian utama Kepala Desa Lembang dalam meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan konsep tersebut di atas, dari keempat tingkat faktor-faktor Pencapaian produktivitas kerja Perangkat Desa seperti diungkapkan Kepala Desa Lembang dalam tahap peningkatan menuju peningkatan pelayanan sesuai dengan Visi Desa Lembang yaitu "Dengan Kebersamaan Kita Tingkatkan Pembangunan Desa Lembang yang Lebih Maju Menuju Masyarakat Desa yang SIAP (Sehat, Indah, Agamis, dan Produktif)".

Dalam pencapaian produktivitas secara keseluruhan, pemerintah Desa Lembang sudah berupaya melaksanakan pencapaian

produktivitasnya melalui peningkatan pelayanan akan kebutuhan masyarakat, dengan adanya peraturan desa tentang kemudahan pelayanan, dan kemudahan administrasi, akan berpengaruh terhadap produktivitas perangkat dalam pelayanan publik.

Dalam pelayanan keadministrasian perangkat Desa sudah lebih maju dari sebelumnya, tata pelaksanaan administrasi yang lebih baik telah mendorong terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat, registrasi yang baik dan tertata berdasarkan hasil observasi penulis, dapat mempermudah dalam pelayanan, pada observasi yang penulis lakukan salah satu pelayanan pengurusan surat izin dan pengantar mendapatkan pelayanan yang cukup baik, dan untuk administrasi keuangan tertulis terperinci dan memudahkan masyarakat dalam memahami arti pentingnya pelayanan yang dilakukan perangkat Desa Lembang.

Dalam pelaksanaan pelayanan, ada perangkat Desa yang tidak melayani masyarakat dengan baik, maka akan ditindak dengan tegas, ketegasan ini merupakan peringatn yang sangat baik bagi perangkat Desa dalam

meningkatkan produktivitas kerjanya.

Kinerja Perangkat Desa Lembang belum semuanya baik, hal ini didasarkan masih adanya aparat atau perangkat Desa yang datang belum tepat pada waktunya, dan pulang belum sesuai dengan jadwalnya. Ada juga aparat / perangkat yang tidak memberikan pemberitahuan apabila berhalangan hadir, dan dalam semester pertama tahun 2013 tingkat kehadiran perangkat Desa mencapai 90% atau lebih baik dibandingkan pada semester pertama tahun sebelumnya (2019).

Secara umum Kinerja perangkat Desa Lembang menuju tahap perbaikan dan peningkatan pelayanan, naik turunnya kinerja perangkat lebih disebabkan oleh pribadi dari perangkat desanya, sehingga perbaikan dan perubahan karakter dapat dilakukan, perbaikan menjadi kunci utama untuk pelayanan masyarakat. Produktivitas mengandung pengertian sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini, produktivitas dihubungkan dengan hasil dari kinerja yang dilakukan. Dalam penelitian ini untuk mengetahui mengenai produktivitas kerja perangkat Desa selain wawancara dilakukan juga observasi terhadap produktivitas perangkat Desa, berdasarkan pengamatan lapangan produktivitas kerja

perangkat Desa Lembang sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari cepatnya pelayanan yang diberikan, dengan prosuder yang sudah baku dan administrasi yang sudah tertata, sehingga dalam pengurusan surat tidak ada tawar menawar mengenai biaya administrasinya.

Produktivitas kerja perangkat Desa Lembang telah mengalami peningkatan yang cukup baik dibanding tahun sebelumnya, hal ini terlihat dari semakin banyaknya pekerjaan pengurusan surat yang selesai tepat waktu, dan kalau ada keterlambatan biasanya disebabkan oleh kurangnya persyaratan dari pihak pemohon, dalam pelaksanaan sehari-hari masih sering terjadi miss komunikasi antar para perangkat Desa sehingga untuk penyelesaiannya perlu duduk bersama. Selain itu juga permasalahan non teknis seperti keterbatasan kemampuan perangkat sehingga harus menunggu intruksi Kepala Desa untuk penyelesaian masalah, hal ini menjadi perbaikan manajemen organisasi yang akan diperbaiki. Produktivitas adalah perbandingan antara keluaran dengan masukan yang terpakai. Artinya, produktivitas meningkat apabila terjadi suatu keadaan, yaitu: 1) keluaran meningkat masukan berkurang; apabila penggunaan sumber-sumber produksi dikurangi akan tetapi keluarannya naik, 2) keluaran meningkat masukan konstan;

sumber-sumber produksi yang diproses tetap, akan tetapi keluaran atau hasilnya menunjukkan peningkatan, 3) keluaran konstan masukan berkurang; sumber-sumber produksi dikurangi akan tetapi hasilnya tetap, 4) keluaran menurun masukan menurun lebih cepat; masukan dikurangi secara drastis, akan tetapi keluaran menurun lebih lambat dibanding penurunan masukan.

Diartikan juga bahwa Produktivitas adalah sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada, dan suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan hari ini lebih baik dari pada kemarin, dan hari esok yang lebih baik dari hari ini. Oleh karena itu, pengertian produktivitas harus mencakup tingkat efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber-sumber daya sebagai masukan dan bukan hanya salah satunya saja. Dengan demikian, pengertian yang pertama lebih berdimensi ekonomi dan sangat tepat bila diterapkan pada perusahaan-perusahaan dengan misi utamanya mencari laba yang setinggi-tingginya. Sedangkan pengertian produktivitas yang kedua (2), cenderung pengertian yang lebih berdimensi manusiawi dimana tercermin dari sikap mental (komitmen) berupa upaya dan keinginan untuk mencapai hasil

yang lebih baik dari hari ke hari. Dengan demikian, arti produktivitas lebih berdimensi manusiawi dan berhubungan dengan hakikat dari sesuatu yang bersifat non material yang tidak dapat dinilai dengan uang.

Produktivitas kerja dalam pelayanan publik sudah terinventarisir dengan baik, dimana setiap jenis pelayanan publik sudah diregistrasi masing-masing dan penanggungjawabnya adalah Kaur (Kepala Urusan) sesuai dengan bidang yang dilayaninya. Mengingat begitu kompleksnya urusan, wewenang, tugas pokok dan fungsi pemerintahan desa, maka pelaksanaan tugas pelayanan publik dihadapkan pada kendala-kendala yang kompleks pula. Untuk itu, setiap Perangkat Desa (perangkat desa dan jajarannya) dituntut untuk memiliki produktivitas kerja tinggi sebagai kontribusi nyata bagi tercapainya tujuan organisasi pemerintahan desa secara efektif dan efisien. Dengan demikian, peningkatan produktivitas kerja Perangkat Desa dalam pelayanan publik dapat dijadikan bagian mendasar dalam usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi. Produktivitas Kerja perangkat Desa Lembang mengalami peningkatan yang signifikan menurut Kepala Desa Lembang, lebih dari 90%

pelayanan publik dapat dilaksanakan tepat waktu, sehingga untuk selanjutnya tidak ada pekerjaan yang menumpuk dan tidak jelas penyelesaiannya. Hal ini mencerminkan bahwa kinerja yang baik dapat menunjang terhadap produktivitas pelayanan. Kepala Desa dan Perangkat Desa di Desa Lembang Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat telah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja para Perangkat Desa, seperti melalui pemberian penghargaan (*reward*) kepada Perangkat Desa yang berprestasi, pemberian sanksi kepada Perangkat Desa yang melanggar ketentuan disiplin, penyelenggaraan bimbingan teknis dan administratif yang berhubungan dengan tugas, penyelenggaraan pertemuan-pertemuan rutin dan ceramah-ceramah keagamaan, serta kegiatan lainnya. Pada dasarnya tujuan dari upaya tersebut terutama untuk meningkatkan komitmen dan kesadaran para Perangkat Desa terhadap organisasi, tugas (pelayanan masyarakat) dan pemeliharaan kualitas diri baik secara fisik maupun mental.

Hambatan-hambatan yang mempengaruhi Produktivitas Kerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Lembang

Berdasarkan Observasi di lapangan penulis melihat bahwa produktivitas kerja Perangkat

Desa Lembang Kecamatan Lembang khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum optimal. Belum optimalnya produktivitas kerja Perangkat Desa pada organisasi tersebut, seperti ditunjukkan dengan fenomena sebagai berikut:

1. Kurangnya komitmen (rasa keikatan) sebagian Perangkat Desa pada organisasi.
2. Kurang taat atas ketentuan organisasi yang berlaku dan rendahnya kesanggupan untuk bekerjasama dalam membantu pemecahan masalah organisasi yang terjadi.
3. Kurangnya komitmen sebagian Perangkat Desa pada tugas.
4. Kurangnya komitmen sebagian Perangkat Desa pada pemeliharaan kualitas diri baik fisik maupun mental.

Faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan produktivitas kerja perangkat Desa lembang adalah :

1. Kemampuan pengelolaan administrasi yang belum dapat dilakukan oleh seluruh perangkat Desa.
2. Kemampuan penggunaan komputer yang belum merata oleh perangkat desa
3. Disiplin kerja yang belum maksimal

4. Belum semua perangkat Desa menyadari akan kerjasama tim antar sesama perangkat Desa, sehingga ada pekerjaan yang kadang terlambat apabila yang bersangkutan tidak hadir
5. Faktor usia dari beberapa perangkat Desa yang tidak lagi berusia produktif.

1. Memiliki rasa keikatan (komitmen) pada organisasi;

Yaitu kesanggupan untuk mentaati segala ketentuan kerja yang berlaku, kesanggupan untuk mengambil keputusan yang penuh resiko sesuai dengan kewenangannya, kesanggupan untuk bekerjasama membantu memberikan pemecahan (solusi) atas permasalahan organisasi yang dihadapi, seerta kesadaran untuk memahami secara lebih mendalam budaya organisasi yang membesarkan dirinya.

2. Memiliki komitmen pada kerja (pelayanan masyarakat);

Berhubungan dengan pelayanan masyarakat seperti ditunjukkan dengan kesadaran untuk hadir bekerja tepat pada waktunya, kesanggupan untuk menyelesaikan tugas/pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan atau dijanjikan, berusaha belajar untuk memahami dan menguasai teknis pekerjaan yang berhubungan dengan bidang

tugas dan tanggung jawabnya, serta kesadaran untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

3. Memiliki komitmen pada pemeliharaan kualitas diri baik fisik maupun mental.

Yaitu kesanggupan untuk memelihara kondisi fisik dan psikhis secara prima, kesadaran untuk mengembangkan diri melalui peningkatan keterampilan dan pendidikan, kesanggupan untuk menjadi pelayan masyarakat (pengabdian kepada masyarakat), serta kesadaran untuk meningkatkan kualitas ahlaq, keimanan dan ketaqwaan melalui peningkatan pembelajaran keagamaan

Sedangkan menurut Kaur Keuangan Rina Mariana, faktor yang menjadi penghambat produktivitas perangkat Desa Lembang adalah :

1. Belum semua perangkat dapat mengoperasikan komputer
2. Belum berjalannya reward dan penegakan sanksi bagi yang sering melanggar ketentuan berorganisasi
3. Belum semua perangkat dapat mnegelola adminsitrasinya dengan baik

Dari kedua hasil wawancara tersebut dan hasil observasi di

lapangan yang penulis lakukan, maka dapat dilihat bahwa hambatan-hambatan yang mempengaruhi terhadap produktivitas kerja perangkat Desa Lembang adalah :

1. Kemampuan pengelolaan administrasi yang belum dapat dilakukan oleh seluruh perangkat Desa.
2. Kemampuan penggunaan komputer yang belum merata oleh perangkat desa
3. Disiplin kerja yang belum maksimal
4. Belum semua perangkat Desa menyadari akan kerjasama tim antar sesama perangkat Desa, sehingga ada pekerjaan yang kadang terlambat apabila yang bersangkutan tidak hadir
5. Faktor usia dari beberapa perangkat Desa yang tidak lagi berusia produktif
6. Kurangnya komitmen dalam pengembangan kualitas diri
7. Belum berjalannya sistem reward terhadap perangkat Desa yang berprestasi.

Pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karenanya segala hambatan yang ada harus dapat diatasi sedini mungkin dan tidak jadi

penghambat dalam melakukan pelayanan.

PENUTUP

Produktivitas adalah perbandingan antara keluaran dengan masukan yang terpakai. Artinya, produktivitas meningkat apabila terjadi suatu keadaan, yaitu: 1) keluaran meningkat masukan berkurang; apabila penggunaan sumber-sumber produksi dikurangi akan tetapi keluarannya naik, 2) keluaran meningkat masukan konstan; sumber-sumber produksi yang diproses tetap, akan tetapi keluaran atau hasilnya menunjukkan peningkatan, 3) keluaran konstan masukan berkurang; sumber-sumber produksi dikurangi akan tetapi hasilnya tetap, 4) keluaran menurun masukan menurun lebih cepat; masukan dikurangi secara drastis, akan tetapi keluaran menurun lebih lambat dibanding penurunan masukan.

Diartikan juga bahwa Produktivitas adalah sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada, dan suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan hari ini lebih baik dari pada kemarin, dan hari esok yang lebih baik dari hari ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Produktivitas kerja Perangkat Desa

- berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan, baik buruknya pelayanan ditentukan juga oleh tingkat produktivitas Perangkat Desa.
2. Pelayanan yang baik, dipengaruhi juga oleh sistem dan strategi pelayanan yang digunakan, selain itu tempat dan kondisi lingkungan yang kondusif mendukung terhadap peningkatan pelayanan.
 3. Hambatan yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan publik dapat diatasi dengan cepat tanggapnya perangkat dalam mengantisipasi segala permasalahan yang ada.
- Masyarakat. LAN RI, Bandung.
- Gomes, Faustino C. (2003) : Manajemen Sumber Daya Manusia. Andi Offset, Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani (2009) : Manajemen. BPFE, Yogyakarta.
- Hidayat (1999) : Konsep Dasar Pengertian Produktivitas dan Interpretasi Hasil Pengukuran. STIA LAN RI, Bandung.
- Kasim, A. (1997) : Efektivitas Organisasi. Penerbit Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia, Jakarta.
- Komara, E. (2007) : Metode Panulisan Karya Ilmiah. Mutazam, Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2004) : Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta, Bandung.
- Alwasilah, C. (2002) : Pokoknya Kualitatif Dasar-dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif. Pustaka Jaya, Bandung.
- Fernanda, D. (2000) : Pengantar Manajemen Pelayanan
- Kotler, P. (2000) : Marketing Management. The Millenium Edition. Prentice Hall International Inc., New Jersey.
- LAN RI (2008) : Operasionalisasi Pelayanan Prima. Modul Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV. LAN RI, Jakarta.

- Lukman, S. dan Kuncoro, S. (2000) : Visi, Misi dan Manajemen Pelayanan Prima. Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah Daerah, Cisarua-Bogor.
- Mardiono, P. (1999) : Pengaruh Variabel Nir Fisik Terhadap Produktivitas Kerja Aparatur Birokrasi. Fakultas Ilmu Administrasi UGM, Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. (2006) : Metodologi Penelitian Kualitatif. Rosdakarya, Bandung.
- Nasution, S. dan Thomas M. (2008) : Buku Penuntun Membuat Tesis, Skripsi, Disertasi dan Makalah. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi, H. (1998) : Manajemen Sumber Daya Manusia. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005, tentang Desa.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 14 Tahun 2009, tentang Pedoman Organisasi Pemerintah Desa dan Perangkat Desa.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 8 Tahun 2009 tentang Pencalonan, Pemilihan, Pelantikan dan Pemberhentian Kepala Desa.
- Raviyanto, J. (1992) : Dasar-dasar Produktivitas. Karunika, Jakarta. 2-4.
- Sulastiono, A. (2001) : Manajemen Pelayanan Masyarakat (Public Service Management). LAN RI, Bandung.
- Sulistiyani, AT. dan Rosidah (2003) : Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Surjadi, H. (2009) : Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. PT Refika Aditama, Bandung.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Tohardi, A. (2002) : Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Mandar Maju, Bandung.
- Yasir, S., Machasin dan Lupiyoadi, R. (2009) : Intim

Ujud Rusdia, Dera Izhar Hasanah, Dikdik Sadikin, Analisis produktivitas Kerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Publik

dengan Pelanggan Sebagai
Basis Strategi Bersaing. BPF
Universitas Indonesia,
Jakarta.