

**MANAJEMEN PUBLIK KANTOR DESA PAMARUNAN
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN SATU ATAP
KEPADA MASYARAKAT
(Studi di Kantor Desa Pamarunan, Kecamatan Kahayan Tengah,
Kabupaten Pulang Pisau)**

Rara Karlina
rarakarlina@gmail.com

ABSTRAK

The Village Office is one of the places where government tasks take place from the village head and all staff in carrying out administrative activities or activities, namely in the form of work units consisting of complete infrastructure, rooms and jobs to provide services to the community. The research method used is descriptive qualitative method that seeks to describe a social phenomenon naturally which aims to describe the nature of something that is going on in solving problems and data collection techniques by means of observation, interviews and documentation so that the data obtained is arranged systematically. The data analysis technique in this study uses data analysis according to Miles and Huberman. The results showed that public management in the provision of services at the Pamarunan Village Office was still not optimal. This is because the office has been damaged so it needs the construction of a new office, facilities for office infrastructure are still very minimal, service time is only open until 12 o'clock and also human resources still need to increase capacity. From this, the Pamarunan Village Office is expected to continue to make improvements, both in improving facilities and infrastructure as well as evaluating human resources to continue to improve good services and work in accordance with the established standard of service operations. So that people who receive services can feel satisfied with the service provided by their village equipment. Especially for people who need a one-stop service in this village office to be more optimal to help meet the needs of the village community. Factors supporting public management at the Pamarunan Village Office in providing one-stop services are cooperation between village officials as service providers to provide maximum service, responsiveness from each village apparatus to respond to all community needs and complaints and community awareness especially communities in Pamarunan Village to follow procedures predetermined service. The inhibiting factor of public management at the Pamarunan Village Office was the lack of facilities and infrastructure because only facilities such as one-unit laptops, one-unit computers and printer were printed. This resulted in services being constrained by the incomplete facilities owned by the village office, lack of ability village officials, service time is only open until 12 noon and lacks human resources.

Keywords: Public Management, One-Stop Services, Village Communities

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kenyamanan pelayanan terhadap masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak perlu adanya suatu pelayanan. Sejalan dengan amanat tersebut pemerintah menyadari perlunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan selalu berupaya mewujudkan pelayanan yang prima. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat.

Pada masa sekarang ini, kinerja pemerintah telah menjadi sorotan tajam mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintah terendah yaitu pemerintah desa. Seperti pada kantor Desa Pamarunan, masyarakat mempunyai hak dalam menyampaikan pendapat dengan adanya kebebasan tersebut masyarakat dapat menganalisis seperti apa manajemen publik kantor Desa Pamarunan dalam memberikan pelayanan. Kegiatan sehari-hari sangat berkaitan dengan pelayanan, karena pelayanan merupakan hal pemberian barang dan jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Seperti halnya tugas utama pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam undang-undang desa pasal 68 ayat 1 disebutkan bahwa masyarakat desa berhak memperoleh pelayanan yang sama dan adil, artinya masyarakat desa berhak untuk mendapatkan pelayanan yang layak, adil dan sama.

Pemerintah desa tidak berhak membedakan antara masyarakat satu dengan masyarakat lainnya, dengan tidak membedakan masyarakat sesuai dengan pekerjaan/profesinya. Oleh karena itu suatu manajemen publik yang diberikan oleh pemerintah desa pada masyarakat harus memiliki dasar hukum yang kuat, seperti halnya pelayanan-pelayanan yang ada di kantor Desa Pamarunan saat ini, masyarakat lebih terbuka dalam memberikan kritikan kepada pemerintah desa dalam hal pelayanan yang diinginkannya. Oleh karena itu, pemerintah desa sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan dalam mencapai tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk menciptakan sebuah kepuasan bagi masyarakat maka tugas aparat desa harus memberikan pelayanan yang memuaskan, karena apabila masyarakat tidak mendapat kepuasan pasti akan menyebabkan citra negatif pada instansi pemerintah desa. Pelayanan yang berlangsung di instansi pemerintah seperti kantor desa, seharusnya bisa memberikan pelayanan yang sama baik pada masyarakat, karena kantor desa sejatinya difungsikan sebagai tempat pelayanan kepada masyarakat dan berlangsungnya kegiatan tata pemerintahan desa.

Seperti halnya kantor Desa Pamarunan juga memiliki fungsi yang sama seperti kantor desa lainnya yaitu dalam memberikan manajemen pelayanan publik kepada masyarakat, namun dalam memberikan pelayanan masih terdapat beberapa masalah contohnya ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan

oleh aparat desa dari segi ketepatan waktu, terdapat pegawai yang tidak tepat waktu datang ke kantor, pulang kerja belum pada waktunya, masyarakat mengeluhkan bahwa pegawai sering datang terlambat dengan berbagai alasan misalnya ada urusan keluarga dan sebagainya, sehingga masyarakat harus menggunakan waktu diluar jam kantor demi menerima pelayanan yang diinginkan, ditambah lagi dengan fenomena yang ditemukan di kantor tersebut adalah minimnya fasilitas desa seperti unit komputer hanya satu saja dan itu juga tidak bisa digunakan dalam hal pembuatan surat menyurat karena komputer tersebut telah rusak. Jadi jika mengetik suatu surat menyurat penting aparat desa hanya menggunakan satu unit laptop. Semua pelayanan satu atap yang ada di kantor Desa Pamarunan mengharuskan masyarakat untuk mengurus berbagai urusan hanya dengan kondisi kantor yang bisa dikatakan sangat minim fasilitas.

Pelayanan satu atap adalah suatu bentuk kegiatan atau aktivitas masyarakat desa dalam membutuhkan pelayanan seperti surat pengantar pembuatan kartu tanda penduduk, surat izin usaha, surat kematian atau kelahiran serta pelayanan yang dibuat oleh pemerintah desa, dimana pemerintah desa menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat 2 sampai 3 adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia dan pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa. Sehubungan dengan hal di atas, untuk menciptakan manajemen publik yang baik maka aparat desa harus mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kepuasan masyarakat yang identik dengan loyalitas dan disiplin yang tinggi bagi setiap pegawai. Dari fenomena yang terjadi itulah penulis melihat adanya beberapa gejala manajemen publik kantor desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang kurang kondusif. Hal ini terlihat pada gejala-gejala berbagai fakta yang menjadi kelemahan pada kantor desa yang diterima masyarakat miskin tentunya juga ingin mendapatkan pelayanan yang sama, pemerintah desa diharapkan mampu menyamakan hak dalam menerima pelayanan mulai dari penyerahan berkas hingga prosedur pelayanan yang diinginkan tersebut selesai.

Proses pelaksanaan pelayanan publik di Desa Pamarunan masih banyak kendala, terutama dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Karena kebutuhan banyak masyarakat yang ada di Desa Pamarunan tidak sebanding dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor desa. Dengan ditandainya sejumlah pegawai yang selalu terlambat masuk kantor, sering tidak ada di kantor pada jam kerja, sehingga masyarakat merasa kesulitan untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan pegawai tidak berada di kantor dan juga masih belum dipatuhinya aturan jam kerja secara jelas sehingga menyebabkan para aparat desa seperti seandainya sendiri menentukan kapan waktunya datang dan pergi dari kantor, sehingga pada akhirnya akan mengganggu pelayanan satu atap di kantor desa yang membutuhkan waktu yang lama, hal ini pun ditambah dengan tumpang tindihnya penanganan berbagai urusan yang mengharuskan masyarakat jika ada kepentingan langsung ke rumah pegawai yang bersangkutan. Karena kenyataan yang ada menunjukkan bahwa manajemen publik di kantor Desa Pamarunan dalam pelayanan publik sangat

lemah dengan ditunjangnya fasilitas yang kurang memadai. Dengan jumlah penduduk sekitar 688 jiwa berdasarkan mata pencahariannya, paling terbanyak ialah masyarakat yang bekerja sebagai petani/pekebun/nelayan. Jika dilihat dari transparansi dalam pelayanan satu atap ini masih memiliki banyak kekurangan yaitu masyarakat masih belum mengetahui prosedur yang harus dipenuhi, hal tersebut terjadi karena aparat penyedia layanan tidak memberikan informasinya kepada masyarakat dalam menerima pelayanan yang diinginkannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Manajemen

Manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengatur, mengurus dan mengelola. Dari kata tersebut, secara substansif makna manajemen mengandung unsur-unsur kegiatan yang bersifat pengelolaan. Hasibuan (2014:1) menjelaskan bahwa manajemen dalam bahasa inggris, artinya “*to manage*” yaitu mengatur. Pengaturan oleh karena itu, menurutnya pertanyaan yang muncul adalah apa yang diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, bagaimana mengaturnya dan dimana harus diatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Pertanyaan-pertanyaan tersebut menjelaskan objek pengelolaan manajemen, oleh sebab itu manajemen berkaitan dengan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian yang didalamnya terdapat upaya anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan mengarahkan sumber daya organisasi yang dimiliki.

Manajemen Publik

Manajemen publik (*public management*) adalah faktor utama dalam suatu administrasi publik (*public administration*) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya manusia yang tersedia (Ramto, 1997:14) dalam Waluyo (2007:119). Dengan demikian, manajemen pemerintahan tidak lain adalah faktor upaya dalam suatu organisasi. Upaya tersebut diwujudkan dalam berbagai kegiatan pemerintah yang mencakup berbagai aspek kehidupan dan penghidupan warga negara dan masyarakatnya (Kristiadi, 1994:23) dalam Waluyo (2007:119).

Indikator Manajemen Publik

Ott, Hyde dan Shafritz (1991) berpendapat bahwa dalam tahun 1990an manajemen publik mengalami transisi dengan beberapa indikator terpenting yang akan sangat menantang yaitu :

- a. Manajemen publik sebagai privatisasi suatu alternatif bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan publik
- b. Manajemen publik sebagai rasionalitas dan akuntabilitas
- c. Manajemen publik sebagai perencanaan dan kontrol
- d. Manajemen publik sebagai keuangan dan penganggaran
- e. Manajemen publik sebagai produktivitas sumber daya manusia

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang berusaha menggambarkan suatu gejala sosial secara alamiah yang bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada pemecahan masalah dan teknik pengumpulan data dengan cara survei, wawancara dan observasi sehingga data yang diperoleh disusun secara sistematis kemudian dianalisis secara kualitatif sehingga tidak menggunakan rumus perhitungan. Dalam penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen publik Kantor Desa Pamarunan dalam memberikan pelayanan publik, maka penelitian ini memakai tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi di lapangan dimana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dapat diamati. Dengan cara melakukan wawancara terbuka terhadap subjek yang dipilih sebagai pemberi informasi mengenai manajemen publik yang ada di Kantor Desa Pamarunan dalam memberikan pelayanan publik. Lokasi penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi di Kantor Desa Pamarunan Kecamatan Kahayan Tengah Kabupaten Pulang Pisau. Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Bersama dengan ini pengumpulan data dalam kajian ini dilakukan analisa data dengan menggunakan prosedur analisa data. Analisis data ini bertujuan untuk mengetahui manajemen publik yang terjadi di Kantor Desa Pamarunan dalam memberikan pelayanan satu atap kepada masyarakat, bukan hanya pada satu pelayanan saja melainkan semua bentuk pelayanan yang lain. Untuk menguji keabsahan data dengan melakukan perbandingan data hasil observasi serta membandingkan hasil wawancara antar individu dan yang lainnya, kemudian dihubungkan dengan teori-teori yang melandasinya sehingga dapat dipertanggungjawabkan data yang sudah diperoleh.

Menurut Miles dan Huberman (2005) dalam Sugiyono (2010:246) menyebutkan ada 3 langkah analisis data atau pengolahan data yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL PENELITIAN

Privatisasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Desa Pamarunan Kecamatan Kahayan Tengah Kabupaten Pulang Pisau, melalui wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan dapat ditarik sebuah hasil penelitian mengenai manajemen publik kantor desa terhadap pelayanan publik terhadap pembenahan pemerintah ke sektor swasta khususnya dalam memberikan pelayanan publik, karena memang pada dasarnya peran dari pemerintah juga harus cermat dalam melakukan privatisasi. Sehingga pemerintah juga harus melakukan kajian terlebih dahulu dan tentunya privatisasi harus bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Peran seorang kepala desa sangat dibutuhkan dalam memimpin, karena setiap penyelenggaraan pemerintah desa dipegang oleh kepala desa. Peranan kepala desa yang didapatkan peneliti dalam penelitian ini dipandang sebagai peranan formal yang harus dilaksanakan dalam melayani kepentingan publik di desa. Kewenangan kepala desa dalam pelayanan publik

berhubungan dengan pelaksanaan perundang-undangan, bahwa kepala desa diberikan kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan pemerintahan, sehingga memiliki kewenangan untuk memberi manajemen pelayanan, meningkatkan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada kesejahteraan rakyat. Seperti analisis yang didapat menghasilkan sumber informasi yang sangat mendalam mengenai tahap dalam perencanaan kinerja pada Kantor Desa Pamarunan dalam memberikan manajemen publik yang efektif dan efisien. Walaupun sistem kerja kantor masih belum optimal, karena untuk kelengkapan sarana maupun prasarana masih minim sehingga memperlambat pelayanan publik di Kantor Desa.

Rasionalitas dan Akuntabilitas

Berdasarkan semua pendapat yang disampaikan dapat disimpulkan bahwa pada hal pola pikir seseorang bersikap dan bertindak serta tanggungjawab pemerintah kepada masyarakatnya sudah menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing dengan baik, tetapi dalam pelaksanaannya terutama pada proses pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat supaya dapat ditinjau kembali. Karena ada beberapa masyarakat yang datang mengeluhkan pelayanan yang diterimanya, dengan melihat kondisi kantor desa yang tidak memadai serta tidak didukungnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik. Seperti itu pula dengan keterbatasan fasilitas kantor sehingga pelayanan satu atap menjadi terganggu dikarenakan berbagai macam kendala seperti keterlambatan penginputan data penduduk dan surat pengantar berkas.

Perencanaan dan Kontrol

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dipaparkan sebelumnya dan juga wawancara dengan sejumlah informan tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan mengenai pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui perencanaan yang meliputi keefisien dan keefektivitas pelaksanaan rencana yang telah dibuat, yang dilihat dari keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi yang terjalin antara perangkat desa sebagai pemberi layanan dengan masyarakat penerima layanan. Pada manajemen publik Kantor Desa Pamarunan dalam memberikan pelayanan satu atap, dimana hasil perencanaan dan pelaksanaan memang sudah benar akan tetapi yang perlu ditingkatkan kembali adalah ketepatan waktu pelayanan dari perangkat desa dalam memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai informasi atau mekanisme pengurusan surat-surat penting.

Keuangan dan Penganggaran

Pada permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa tahap perencanaan Kantor Desa Pamarunan sudah baik, hanya saja untuk pelaksanaannya masih belum optimal dengan dilihat dari tingkat manajemen sumber daya manusianya yang masih belum terampil dalam memberikan pelayanan sehingga ada beberapa masyarakat yang mengeluh. Oleh karena itu perlu ditinjau dan ditingkatkan kembali guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan, untuk menciptakan kepuasan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Jadi peran

masyarakat sangat penting untuk melihat seperti apa pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Desa Pamarunan.

Produktivitas Sumber Daya Manusia

Kesimpulan yang dapat ditarik dari semua dalam keuangan dana kas desa sudah dilakukan pengalokasian dengan membangun tempat pelayanan yang baru. Semua tugas pokok dan fungsi masing-masing masih perlu diutamakan lagi untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sehingga aparatur dari Kantor Desa Pamarunan bisa memperbaiki kekurangan yang ada dengan mengedepankan kepuasan masyarakat dan sikap aparatur desa yang menjadi penilaian masyarakat dilihat dari proses pelayanan yang masih belum optimal dan harus ditingkatkan lagi. Dari anggaran yang ada ini semoga dapat memberi kenyamanan kepada masyarakat dalam membutuhkan pelayanan yang mereka inginkan, demi terlaksananya pelayanan masyarakat di Desa Pamarunan ini.

PEMBAHASAN

Privatisasi

Menurut Dunleavy (1980-an) Privatisasi diartikan sebagai pemindahan permanen aktivasi produksi barang dan jasa yang dilakukan oleh perusahaan Negara ke perusahaan swasta atau dalam bentuk organisasi non publik seperti lembaga swadaya masyarakat. Definisi tersebut memiliki persamaan dengan definisi Peacock dan Beestey Littlechil yaitu pemindahan saham milik pemerintah atau perusahaan Negara kepada swasta, perbedaannya lebih menekankan bahwa pemindahan saham dapat berlangsung permanen dan penjualan saham pemerintah tersebut juga dapat dijual atau berpindah kepada organisasi non publik atau lembaga swadaya masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pengertian privatisasi layanan publik adalah pemindahan kepemilikan industri dari pemerintah ke sektor swasta yang berimplikasi kepada dominasi kepemilikan saham akan berpindah ke pemegang saham swasta. Tujuan privatisasi yang pertama meningkatkan efisiensi, meningkatkan mutu pelayanan publik dan eliminasi intervensi politik pemerintah.

Rasionalitas dan Akuntabilitas

Menurut Weber (1988) Rasionalitas adalah suatu sikap yang dilakukan berdasarkan pikiran dan pertimbangan logis dengan akal sehat manusia. Dalam pendekatan ini seseorang akan lebih cenderung menyelesaikan masalahnya dengan menggunakan kemampuan berfikir daripada menggunakan batin dan perasaannya. Osborne (1992) dalam Mardiasmo (2002) menyatakan bahwa Akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana, dan bagaimana. Pertanyaan yang memerlukan jawaban tersebut antara lain, apa yang harus dipertanggungjawabkan, mengapa pertanggungjawaban harus diserahkan, kepada siapa pertanggungjawaban diserahkan, siapa yang bertanggungjawab terhadap berbagai bagian kegiatan dalam masyarakat, apakah pertanggungjawaban berjalan seiring dengan kewenangan yang memadai, dan lain sebagainya. Pemerintah daerah sebagai pelaku pemerintahan harus bertanggung

jawab terhadap apa yang telah dilakukannya terhadap masyarakat dalam rangka menjalankan tugas, wewenang, dan kewajiban pemerintah daerah (Subarno, 2007: 129).

Perencanaan dan Kontrol

Menurut Terry (2001) dalam Syafie (2010:75) perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Selanjutnya menurut Hasibuan (2014) dalam Syafie (2010:75) perencanaan adalah sejumlah keputusan mengenai keinginan dan berisi pedoman pelaksanaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan itu. Jadi, setiap rencana mengandung dua unsur, yaitu tujuan dan pedoman. Perencanaan merupakan proses penyusunan rencana kinerja sebagai penjabaran dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rencana strategis yang akan dilaksanakan oleh instansi pemerintah melalui berbagai kegiatan tahunan. Karena perencanaan adalah hal yang paling penting dalam manajemen, dimana antara kepala desa dan perangkat desa bekerja sama untuk menentukan apa yang seharusnya dilakukan. Dengan adanya proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dapat mengarahkan perangkat desa dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Keuangan dan Penganggaran

Menurut Gitman (2003:4) Keuangan dapat didefinisikan sebagai suatu seni dan ilmu pengetahuan dari pengelolaan uang. Sesungguhnya setiap individu dan organisasi menghasilkan uang dan membelanjakan atau menginvestasikan uang, keuangan berhubungan dengan proses, institusi, bisnis dan pemerintah.

Menurut Garrison, Norren dan Brewer (2007:4), penganggaran adalah rencana terperinci tentang perolehan dan penggunaan sumber daya keuangan dan sumber daya lainnya selama suatu periode waktu tertentu. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penganggaran diartikan pula sebagai suatu rencana yang disusun secara sistematis dalam bentuk angka dan dinyatakan dalam unit moneter yang meliputi seluruh kegiatan organisasi dalam jangka waktu tertentu dimasa yang akan datang.

Produktivitas Sumber Daya Manusia

Menurut Sedarmayanti (2001) produktivitas sumber daya manusia adalah sikap mental (*attitude of mind*) yang mempunyai semangat untuk melakukan peningkatan perbaikan. Dalam Laporan Dewan Produktivitas Nasional tahun 1983 dikatakan bahwa Produktivitas mengandung pengertian sikap mental yang mempunyai pandangan mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Menurut Tohari (2002) produktivitas sumber daya manusia adalah produktivitas tenaga kerja mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

1. Faktor Pendukung Manajemen Publik di Kantor Desa Pamarunan berdasarkan hasil uraian yang telah didapatkan yaitu :
 - a. Kerjasama antar aparatur desa sebagai pemberi layanan supaya memberikan pelayanan dengan maksimal
 - b. Ketanggapan dari setiap aparatur desa untuk merespon semua kebutuhan dan keluhan masyarakat
 - c. Kesadaran masyarakat khususnya masyarakat di Desa Pamarunan untuk mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak kantor desa
2. Faktor Penghambat Manajemen Publik di Kantor Desa Pamarunan berdasarkan hasil uraian yang telah didapatkan yaitu :
 - a. Kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan seperti komputer yang tidak bisa digunakan lagi karena sudah rusak, namun pihak kantor hanya memiliki satu unit laptop dan alat cetak surat (printer) saja serta kondisi kantor desa yang kecil, sehingga membuat ruang tunggu bagi masyarakat menjadi kurang nyaman
 - b. Kurangnya keterampilan/kemampuan seorang aparatur desa dalam melaksanakan tugasnya
 - c. Keterbatasan sumber daya manusia yang masih sedikit
 - d. Waktu pelayanan hanya dari jam 08:00-12:00 siang saja

KESIMPULAN

Hasil pengamatan dan pembahasan dalam penelitian ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen publik terhadap masing-masing indikator yaitu privatisasi dapat disimpulkan bahwa Kantor Desa Pamarunan sudah menerapkan pengubahan kepemilikan pemerintah sektor publik ke sektor swasta sebagai bentuk tugas dan tanggungjawab dalam meningkatkan pelayanan publik, namun dalam kondisi lapangan yang didapatkan pelaksanaan ini masih belum berjalan dengan baik karena terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat diantaranya kapasitas sumber daya manusia yang terbatas, kurangnya sarana dan prasarana serta kondisi kantor desa yang sangat terbatas. Hal ini masih belum sejalan dengan tuntutan masyarakat Desa Pamarunan yang menerima pelayanan, dari kepemilikan sektor swasta yang sudah dijalankan masih terdapat kendala yang menjadi penghambat proses pelayanan. Akan tetapi pihak dari kantor Desa Pamarunan sudah mengupayakan kinerja mereka dan menggerakkan setiap sumber daya yang ada untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunleavy. 1980. Dikutip oleh Mardiasono. 2002 dalam bukunya yang berjudul "Ekonomi dan Manajemen Keuangan Daerah". Yogyakarta : Andi.
- Garrison, Norren dan Brewer. 2007. *Akuntansi Manajerial. Diterjemahkan, Edisi II*. Jakarta : Salemba Empat.
- Gitman, Lawrence. J. 2006. *Principles Of Managerial Finance, 10th ed., internasioanl edition financial series*, Boston: Addison-Wesley.

- Hasibuan, Melayu S.P. 2014. *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah-ed.revisi,cet.10*. Jakarta : Bumi Askara.
- Kristiadi, J. R. 1994. *Administrasi Pembangunan dan Keuangan Daerah*. Jakarta : Gramedia.
- Osborne, David. 1992. *Reinventing Government : How Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector*, Reading, Massachusetts : Addison Wesley Publishing Co. Inc.
- Ott, J. S. Hyde, A. C dan Shafritz, J. M. *Public Management : The Essential Reading*. 1991. IL : Lyceum Books/Nelson-Hall Publisher : Chicago.
- Ramto. 1997. Dikutip oleh Waluyo. 2007 dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)”. Bandung: Mandar Maju.
- Rhama, B. (2012). Kebijakan Publik Untuk Ekowisata di Kalimantan Tengah: Kebijakan Penataan Kawasan Ekowisata Sungai Kahayan di Kota Palangka Raya. *JISPAR*, 1(1), 47-51. doi:10.17605/OSF.IO/T4W2U
- Rhama, B. (2013). Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Pariwisata di Kalimantan Tengah. *JISPAR*, 2(2), 18-23. doi:10.17605/OSF.IO/27KV5
- Rhama, B. (2014). Hubungan Antara Nilai Yang Dimiliki Stakeholder Terhadap Pengembangan Kebijakan Ekowisata Pada Taman Nasional Di Indonesia. *JISPAR*, 3(2), 47-73. doi:10.17605/OSF.IO/3ZYNH
- Rhama, B. (2018). The Analysis of the Central Kalimantan Tourism Development Plan Based on Ecotourism Policy Perspective. *Policy & Governance Review*, 2(3), 204-016. doi:10.30589/pgr.v2i3.110
- Rhama, B. (2019). Psychological Costs on Tourism Destination. *Journal of Advanced Management Science*, 7(3), 100-106. doi: 10.18178/joams.7.3.100-106
- Rhama, B. (2020). The Human Resource Policy of Tourism in Indonesia. *Opción*, 36(26), 3142-3162
- Rhama, B. (2020). The meta-analysis of Ecotourism in National Parks. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(1), 1-17.
- Rhama, B. and Reindrawati, D. Y. (2019). Geotour Guide Competency in the Context of Safety Management. *Opción*, 35(24), 885-899. .
- Rhama, Bhayu. 2019. *Taman Nasional dan Ekowisata*. Yogyakarta: PT. Kanisius
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Subarno, Hari. 2007. *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Edisi revisi*. Cetakan kedua. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Terry, G. R. 2001. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah, edisi revisi, cetakan 1*. Jakarta : Bumi Askara.
- Weber, Max. 1988. *Hukum dan Perkembangan Sosial*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.