

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN APARAT PEMERINTAH DESA GUNA MENINGKATKAN KINERJA LAYANAN

Yeyen Komalasari, Ni Putu Dyah Krismawintari

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura
Email: yeyenkomalasari@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Perangkat pemerintah desa merupakan alat pemerintah sebagai pelaksana pemerintah terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan aparat desa merupakan hal yang penting dilakukan guna meningkatkan kinerja aparat desa sebagai abdi masyarakat. Metode yang diterapkan pada kegiatan ini berupa ceramah/sosialisasi oleh dosen sebagai narasumber, dan simulasi/role play oleh mahasiswa sebagai surveyor kepada para aparat desa Tibubeneng, Kuta Utara, Badung, Bali. Hasil program pengabdian masyarakat ini adalah dapat dilihat dari perubahan yang terjadi pada pelayanan aparat desa diantaranya, yaitu; Kepercayaan masyarakat terhadap Perangkat Desa makin meningkat akibat dari kinerja Perangkat Desa menjadi lebih berkualitas, aspiratif, responsif, dan akuntabel, terbukti dari daftar tingkat kunjungan masyarakat yang memperoleh pelayanan semakin meningkat. Hal ini akan mampu menciptakan pemerintahan yang baik (good government).

Kata kunci: kualitas layanan, kinerja layanan, pelayanan, aparat pemerintah

ABSTRACT

The village government is the lowest government implementer. In carrying out its duties and functions it must be able to show its quality as a public servant. Therefore improving the quality of service for village officials is an important thing to do to increase the performance of village officials as community servants. The method applied in this activity is socialization by lecturers as resource persons, and simulations / role plays by students as surveyors to the village officials of Tibubeneng, North Kuta, Badung, Bali. The results of this community service program can be seen from the changes that occur in the services of village officials namely; the trust of the community towards Village Devices is increasing as a result of their performance becoming more qualified, aspirational, responsive, and accountable, as evidenced by the increasing level visitation of people who obtain services. This will be able to create good government.

Keywords: service quality, service performance, service, government officials

1. Pendahuluan

Perkembangan masyarakat yang dinamis dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, pengetahuan dan ketrampilan menuntut profesionalitas dari aparat pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Perangkat pemerintah desa merupakan alat pemerintah sebagai pelaksana pemerintah terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Sebagai abdi masyarakat perangkat pemerintah desa adalah wakil dari masyarakat. Dengan, fungsi gandanya tersebut diharapkan Perangkat pemerintah desa mampu mewakili masyarakat yang dipimpinnya. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan aparat desa merupakan hal yang penting dilakukan guna meningkatkan kinerja aparat desa sebagai abdi masyarakat

Pemerintah Desa di bawah pimpinan Kepala Desa memiliki tugas yaitu: 1) menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara efisien dan akuntabel, 2) melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati. Pemerintah Desa diamanatkan untuk menjalankan fungsi administrasi pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum, dan pembinaan lembaga masyarakat. Namun demikian yang terjadi di tingkat pemerintahan terendah yaitu desa atau kelurahan justru sebaliknya banyak terjadi kejadian-kejadian yang menyangkut rendahnya pelayanan pemerintahan kepada masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas. Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan para perangkat pemerintah desa yang tidak mengerti kebutuhan warga. Untuk memperoleh pelayanan seringkali masyarakat menghadapi kesulitan, misalnya prosedur yang berbelit-belit. Aparat pemerintah desa tidak berupaya untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja.

Idealnya, yang diharapkan masyarakat adalah bahwa perangkat pemerintah desa memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Namun kenyataannya, perangkat pemerintah desa belum mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan dengan baik. Kurangnya pengetahuan warga masyarakat tentang peran dan fungsi pemerintah desa, dan ketidaktahuan tentang kebutuhan mereka terkait dengan pemerintah telah menjadikan warga masyarakat tidak memiliki cukup kontrol terhadap tugas-tugas yang dijalankan oleh Pemerintah Desa. Misalnya saja dalam layanan yang bersifat administratif kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat kelahiran, surat pernikahan, maupun surat kematian. Hal ini terjadi karena berbagai faktor yaitu: pertama, masyarakat sendiri tidak memiliki akses terhadap informasi, khususnya berkaitan dengan peran dan fungsi pemerintah desa serta program-programnya. Kedua, masyarakat merasa segan berhubungan dengan birokrasi pemerintahan karena *image* yang muncul masih menempatkan Pemerintah Desa sebagai suatu institusi yang birokratis proseduralnya tinggi.

Kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan, sebagai konsekuensi dari perubahan demografi penduduk, membuat aparat pemerintah desa harus melaksanakan tugas-tugas keperintahan lebih berat daripada sebelumnya. Kondisi ini kemudian membuat masyarakat memandang secara kritis kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perangkat pemerintah desa dianggap kurang aspiratif, kurang responsif, kurang akuntabel, dan stigma negatif lainnya yang berujung pada rendahnya kepercayaan masyarakat kepada Perangkat Pemerintah Desa itu sendiri. Sementara, masyarakat tidak mungkin menolak berhubungan dengan pemerintah desa terkait berbagai dokumen wajib kependudukan sebagai organisasi pemerintahan di tingkat paling bawah

2. Solusi dan Target Luaran

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan program pengabdian kepada masyarakat guna turut membantu memecahkan permasalahan kinerja perangkat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Program ini memberikan penyuluhan dan edukasi tentang “Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat Melalui Peningkatan Kinerja Perangkat Desa Tibubeneng, Kuta Utara.” Desa Tibubeneng merupakan desa yang mulai berkembang khususnya di bidang pariwisata. Saat ini mulai banyak berdiri usaha-usaha akomodasi yang menunjang pariwisata di desa Tibubeneng. Hal ini membawa dampak perubahan demografi kependudukan dan peningkatan permohonan perijinan usaha yang cukup signifikan, sehingga beban kerja Perangkat Desa Tibubeneng semakin bertambah. Oleh karena itu, Perangkat Desa Tibubeneng harus mampu menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya.

Target luaran yang diharapkan dari program pengabdian ini adalah 1) Agar mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Perangkat Desa, 2) Agar dapat meningkatkan kinerja Perangkat Desa menjadi lebih berkualitas, aspiratif, responsif, dan akuntabel, 3) Agar mampu menciptakan pemerintahan yang baik (*good government*) dimana Perangkat pemerintah desa dapat menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik.

3. Metode

Metode yang diterapkan pada kegiatan ini berupa ceramah/sosialisasi oleh dosen sebagai narasumber, kepada seluruh aparat pemerintahan Desa Tibubeneng tentang bagaimana meningkatkan kinerja layanan aparat pemerintah desa melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik melalui teori maupun praktek. Edukasi peningkatan pelayanan ini diberikan melalui dua aspek yaitu aspek pengetahuan dan aspek terkait dengan *personality* (*Grooming*, penampilan, sikap). Agar kedua aspek ini mudah dipahami maka program ini dilengkapi dengan sebuah simulasi/*role play* oleh mahasiswa sebagai surveyor kepada para aparat desa Tibubeneng. Untuk mengetahui keefektifan kegiatan ini kami menyebarkan kuesioner sebelum dan sesudah, agar bisa menilai tingkat perkembangan pemahaman aparat pemerintah desa. Keberhasilan dari program ini dilihat kembali dari daftar banyaknya kunjungan warga masyarakat yang memperoleh pelayanan dihari-hari berikutnya.

4. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan penyuluhan atau edukasi pengabdian masyarakat ini dilakukan di Kantor Kepala Desa Tibubeneng. Program Pengabdian masyarakat ini berlangsung selama 4 bulan dengan jenis kegiatan yang dilakukan adalah mulai dari proses persiapan pendekatan dengan instansi terkait, kemudian penyuluhan tentang “Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat Melalui Peningkatan Kinerja Perangkat Desa”, sampai kegiatan tersebut dievaluasi keberhasilannya. Waktu pelaksanaan penyuluhan pada program pengabdian masyarakat ini dilakukan selama 2 hari, yaitu pada tanggal 23 – 24 Maret 2018, dan tanggal pelaksanaan tersebut sesuai permintaan Kepala Desa Tibubeneng, Kuta Utara. Peserta kegiatan ini diikuti oleh sekitar 60 orang, yaitu seluruh Perangkat Desa Tibubeneng yang berjumlah 49 orang dan dosen tetap manajemen yang berjumlah 6 orang serta mahasiswa konsentrasi Manajemen Perhotelan 5 orang.

Adapun beberapa dari kegiatan tersebut disajikan dalam gambar. Gambar 1 dan 2 berikut menunjukkan sosialisasi berupa penyuluhan atau edukasi, kemudian Gambar 3 dan 4 menunjukkan simulasi/*role play* pelayanan oleh mahasiswa sebagai surveyor.



Gambar 1. Sosialisasi “Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat Melalui Peningkatan Kinerja Perangkat Desa Tibubeneng, Kuta Utara.”



Gambar 2. Sesi diskusi dan tanya jawab



Gambar 3. simulasi/role play layanan yang kurang baik



Gambar 4. simulasi/role play layanan yang baik

Aparat pemerintah desa Tibubeneng sangat antusias mengikuti kegiatan penyuluhan ini, hal ini dapat terlihat dari banyaknya pertanyaan yang diajukan oleh para aparat kepada narasumber pada sesi diskusi. Kemudian saat sesi simulasi/role play pelayanan oleh mahasiswa sebagai surveyor, aparat pemerintah desa juga tidak kalah antusiasnya, karena para aparat tidak hanya menonton simulasi namun ikut melakukan sendiri simulasi pelayanan yang baik, pada saat kegiatan berlangsung.

5. Simpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berlangsung dengan baik dimana seluruh peserta perangkat pemerintah desa Tibubeneng aktif untuk berdiskusi pada setiap sesi yang diberikan, baik pada sesi penyuluhan maupun sesi *simulsi/roleplay*. Berdasarkan daftar kunjungan warga masyarakat yang memperoleh pelayanan pada Kantor Kepala Desa Tibubeneng semakin meningkat dan keluhan warga masyarakat dapat teratasi terlihat dari minimnya kotak saran, maka hal ini menunjukkan bahwa tujuan penyuluhan tentang pentingnya peningkatan kualitas pelayanan perangkat desa bagi masyarakat ini dapat dikatakan berhasil. Aparat atau perangkat pemerintahan Desa Tibubeneng mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat, memiliki kinerja yang lebih berkualitas, aspiratif, responsif, dan akuntabel. Hal ini berdampak positif guna menciptakan pemerintahan yang baik (*good government*) dimana perangkat pemerintah desa dapat menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik.

Pustaka Acuan

- Wahyudi Komoroditomo, 2001, *Etika Administrasi Negara*, Rajawali Press, Jakarta, hal. 131.
- Masri Singarimbun, Sofyan Effendi, 1989, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Yogyakarta, hal 37.
- Bayu Suryaningrat, 1970, *Pemerintah Administrasi Desa dan Kelurahan*, Akasara Baru, Jakarta, 1.
- Undang-Undang No.32 Th 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Talizidhuhu Ndraha, 1983, *Pembangunan Masyarakat, Mempersiapkan Masyarakat Tinggal Landas*, Rineka Cipta, Jakarta.
- H.A.W Widjaja, 2001, *Pemerintahan Desa / Marga*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Josep Riwu Kaho, 1991, *Prospek Otonomi Daerah di Di Negara Republik Indonesia*, CV. Rajawali, Jakarta.
- Bambang Yudoyono, 2001, *Desentralisasi dan Pengembangan SDM Aparatur Pemda dan Anggota DPRD*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- As'ad, M., 1998, *Psikologi Industri, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, Liberty, Yogyakarta.
- Lexie M. Giroth dan Jacson F.R. Giroth, 2004, *Reformasi dan Performansi Pamong Praja*, CV. Indra Prahasta, Bandung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, A.A., 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rosda Karya, Bandung.
- Ryaas Rasyid, 1997, *Pembangunan Pemerintahan Indonesia Memasuki Abad 21*, Pidato Pengukuhan Guru Besar Tetap Ilmu Politik pada Institut Ilmu Pemerintahan, Jakarta: IIP.
- Opcit, Bambang Yudoyono, 2001, *Indonesia Corruption Watch (ICW), Hasil Survei Korupsi di Pelayanan Publik, Studi Kasus di Lima Kota*. Jakarta. 2000.