

PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN UMUM MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA BALUNGLOR

THE ROLE OF THE VILLAGE GOVERNMENT IN IMPROVING THE QUALITY OF COMMUNITY PUBLIC SERVICES AT THE BALUGLOR VILAGE HEADE'S OFFICE

Siti Alfiyah¹

¹UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹alfiahmelani28@gmail.com

Abstrak

Pada dasarnya pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan masyarakat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena masyarakat cenderung beranggapan bahwa pelayanan pemerintahan sulit, menguras waktu dan membayar. Dari pernyataan tersebut penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana peranan pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat di Kantor Desa Balung Lor? Metode yang digunakan dalam analisis ini menggunakan metode deskriptif, yakni dilakukan secara langsung terhadap obyek permasalahan yakni Kualitas Pelayanan Umum kepada Masyarakat Di Kantor Desa Balung Lor Secara umum dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan masyarakat dapat diukur melalui 5 Dimensi Yaitu: 1) Dimensi Tangiable cukup baik karena untuk kenyamanan tempat, penampilan pegawai kemudahan dalam mengurus berkas, hanya dalam indikator kedisiplinan perlu adanya evaluasi. 2) Dimensi Reliability, dari segi Kecermatan, Kejelasan, Kemampuan dan Keahlian pegawai sangat baik, tidak memiliki masalah ataupun keluhan dari masyarakat. 3) Dimensi Responsiveness, masih cukup rendah karena terdapat pegawai yang kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. 4) Dimensi Assurance, kualitas pelayanan sangat baik karena memberikan jaminan tepat waktu selama memberikan pelayanan kepada masyarakat. 5) Dimensi Emphaty kualitas pelayanan sangat baik, keramahan pegawai dan tidak adanya diskriminatif dalam pelayananan membuktikan bahwa pegawai sangat menghargai semua masyarakat serta pegawai mendahulukan kepentingan pelanggan atau masyarakat dari pada kepentingan pribadi dan hal ini diakui dan dirasakan oleh masyarakat.

Kata Kunci: Pemerintah Desa, Kualitas Pelayanan.

Abstract

contains Basically service can not be separated from people's lives. The community always demands quality services from the government, even though these demands often do not meet expectations because people tend to think that government services are difficult, time-consuming and paid for. From this statement the author can formulate the problem as follows: What is the role of the village government in improving public services to the community at the Balung Lor Village Office? The method used in this analysis uses a descriptive method, which is carried out directly to the object of the problem, namely the Quality of Public Service to the Community at the Balung Lor Village Office. In general it can be explained that the quality of public services can be measured through 5 dimensions namely: 1) The Tangiable dimension is quite good because for the convenience of the place, the appearance of the employees, the ease of managing files, only in the disciplinary indicators there needs to be an evaluation. 2) The Reliability Dimension, in terms of accuracy, clarity, ability and expertise of employees is very good, has no problems or complaints from the public. 3) The Responsiveness dimension is still quite low because there are employees who are less responsive to community need. 4) The Assurance dimension, the quality of service is very good because it provides timely guarantees while providing services to the community. 5) The Emphaty dimension, excellent service quality, employee friendliness and non-

discrimination in service proves that employees really appreciate all of society and employees prioritize the interests of customers or the community rather than personal interests and this is recognized and felt by the community.

Keywords: Village government, Quality service

PENDAHULUAN

Pelayanan umum terhadap masyarakat merupakan tujuan utama dalam organisasi pemerintahan yang tidak dapat dihindari karena telah menjadi kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan. keberadaan aparat desa sebagai organ pemerintahan paling bawah yang mengetahui secara pasti kondisi, kebutuhan dan permasalahan yang ada di wilayahnya, untuk itu meningkatkan pelayanan masyarakat merupakan hal yang sangat penting.

Dalam undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang pemerintah Daerah disebutkan sebagai bahwa pemerintah mempunyai kewenangan, tanggungjawab, dan menentukan standar pelayanan minimal. Hal ini menjadi tuntutan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang profesional telah menjadi bagian dari tugas pemerintah pusat maupun daerah.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pada Pasal 1 ayat (3) Tentang Desa menyebutkan Pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah desa.

Pelayanan pemerintah menjadi penting karena pemerintahan terlibat secara signifikan terhadap proses pembangunan dalam bidang pelayanan, maka perlu diperhatikan kualitas aparat pemerintah yang memadai. Kualitas yang memadai bukan hanya kemampuan dan keterampilan akan tetapi juga diperlukan kedisiplinan yang tinggi, sehingga tujuan-tujuan nasional dapat terealisasi dengan kebijaksanaan pembangunan yang ditetapkan pemerintah.

Keberhasilan pemerintah desa bergantung dengan aparat desanya. Apabila aparat desa atau sumber daya insani dapat melakukan yang terbaik, maka pelayanan pemerintah desa juga akan berjalan dengan baik. Fondasi dalam mengembangkan dan memperkuat desa diukur melalui keberhasilan suatu desa dalam bidang pelayanan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan metode secara deskriptif yang menggambarkan suatu obyek permasalahan dalam hal ini adalah Kualitas Pelayanan Umum Kepada Masyarakat di Kantor Kepala Desa Balung Lor Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

Penelitian ini dilakukan secara langsung terhadap obyek permasalahan yang diangkat oleh penulis mengenai Kualitas Pelayanan Umum Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Balung Lor Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer, Data primer dalam penelitian ini penulis mengambil dari profil perusahaan, struktur organisasi, tugas-tugas

setiap devisi dan terjun langsung di lapangan, serta wawancara langsung kepada salah satu devisi yang bersentuhan langsung dengan pelayanan. Dan data sekunder, Data yang diperoleh secara tidak langsung melalui studi kepustakaan, peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber-sumber tertulis lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pelaksanaan Pelayanan Pemerintah Desa

Prosedur pelayanan umum di kantor desa balung lor sama dengan prosedur pelayanan umum di desa lainnya. Prosedur pelayanan setidanya memuat hal hal berikut:

1. kesederhanaan dalam pelayanan.

Permohonan dalam mengurus surat yang diperlukan masyarakat sangatlah mudah dan dapat dipahami, alur permohonan masyarakat cukup mendatangi kantor desa balung lor dengan membawa KTP, KK, Surat pengantar dari RT dan Surat pendukung lainnya untuk diserahkan kepada bagian pelayanan umum. kemudian aparat pelayanan akan membuat surat yang diperlukan.

2. Kejelasan dan Kepastian Layanan.

Aparat pelayanan diharapkan tanggap dan tanggung jawab dengan tugasnya sebagai pemberi layanan. Pihak pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci persyaratan - persyaratan yang dilampirkan untuk membuat surat pelayanan umum yang dibutuhkan masyarakat.

3. Keterbukaan Pelayanan

Pemberi pelayanan umum diukur dengan keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Hal ini terlihat dari Ketanggapan aparat pelayanan saat menjelaskan kepada masyarakat mengenai persyaratan apa saja yang harus di lampirkan, dan pihak masyarakat langsung memberikan lampiran lampiran tersebut kepada aparat pelayanan.

Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat pengguna jasa dapat mengakses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula aparat birokrasi yang selalu memberikan informasi kepada masyarakat. Dalam iklim komunikasi pelayanan

4. Ekonomis dalam pelayanan

Dalam pelayanan masyarakat tidak ada yang dipungut biaya ataupun gratis, aparat pelayanan kantor desa balung lor tidak memungut biaya atas nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat. Akan tetapi terkadang masyarakat sendiri yang memberi tip kepada aparat pelayanan yang telah membantunya mengurus suratnya.

5. Ketepatan waktu dalam pelayanan.

Pemberian pelayanan di kantor desa harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan, masyarakat tidak merasa mendapatkan pelayanan yang cenderung mengulur-ngulur waktu dalam pelayanan.

Dalam kenyataanya, aparat pelayanan sudah memberikan ketepatan waktu dalam input data, akan tetapi setelah dikirim untuk validasi TTE memerlukan waktu beberapa menit, dan juga sering mengalami keterlambatan. Pak Sutomo Selaku aparat pelayanan mengaku "proses pembuatan surat tidak lebih dari 5

menit saja dari aparat pelayananan, akan tetapi masih menunggu validasi tanda tangan elektronik yang mana terkadang cepat dan terkadang juga lambat karena kesibukan dari kepala desa".

b. Analisis Pelayanan umum Kantor Desa Balung Lor

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengukuran pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy).

a) Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

1. Penampilan Petugas

Pegawai kantor desa ataupun Kepala Desa menggunakan seragam sesuai aturan, jika sedang tidak menggunakan seragam mereka berpakaian tetap sopan, bersih dan rapi.

2. Kenyamanan Tempat Pelayanan Umum

Bagi masyarakat tempat pelayanan sudah cukup nyaman dengan terdiri kursi kayu panjang di dalam ruangan dan 3 kipas angin sebagai pendingin ruangan. Kelayakan gedung dan tempat pelayanan di kantor desa, bagi masyarakat tidak menjadi masalah karena masih sangat baik.

3. Kemudahan Dalam Proses Pelayanan Administrasi

Dalam pandangan masyarakat, persyaratan yang harus dipenuhi untuk membuat surat cukuplah mudah dan dapat dipahami. Karena saat mengurus berkas akan langsung dikerjakan oleh aparat dan hanya menunggu beberapa menit hasil suratnya sudah di serahkan kepada masyarakat.

4. Kedisiplinan Petugas

Pegawai kantor desa kurang baik dalam kedisiplinan, hal ini terlihat dari jam kerja berangkat dan pulang tidak teratur.

5. Fasilitas Pembantu

Semua aparat pelayanan mampu mengoperasikan dengan baik fasilitas yang telah disediakan seperti komputer dan printer.

b) Dimensi Reliability (Kehandalan)

1. Kecermatan Pegawai

Dalam memberikan pelayanan pegawai cukup cermat dengan melihat kelengkapan berkas ataupun sebelum menginput data pegawai akan menanyakan ulang sebagai kepastian apakah data tersebut sudah benar atau belum agar tidak ada kesalahan saat sudah di cetak.

2. Standar pelayanan yang jelas

Dalam memberikan pelayanan kantor desa menggunakan SOP yang resmi, sehingga dalam melayani masyarakat mereka menggunakan standar dalam undang-undang dan arahan dari Kepala Desa.

3. Kemampuan Petugas Menggunakan Alat Bantu

Pegawai dapat menggunakan fasilitas seperti komputer dan printer dengan baik.

4. Keahlian Pegawai Dalam Menggunakan Alat Bantu

Keahlian pegawai kantor desa cukup baik dalam menggunakan fasilitas yang ada, terlihat dari proses pembuatan surat, pegawai sudah terlihat terbiasa menggunakan komputer sebagai alat pembantu utama mereka dalam mengerjakan surat.
- c) Dimensi Responsiveness (ketanggapan)
 1. Merespon Setiap Pengguna Layanan

Tidak semua pegawai langsung merespon jika masyarakat membutuhkan pelayanan, karena ada beberapa pegawai yang terlihat cuek ataupun saat ditanya sering melempar ke pegawai lainnya.
 2. Melakukan Pelayanan Administrasi Dengan Tepat

Jika pelayanan yang dibutuhkan hanya sebatas kantor desa, maka pelayanannya akan tepat waktu dan biasanya jika sedikit terlambat maka pegawai akan memberitahukan. Terkecuali jika pelayanan akan berlanjut kantor pemerintah lain seperti pengurusan surat pindah dan surat keterangan miskin yang harus mendapat respon validasi pemerintah kecamatan, maka biasanya kantor desa.
- d) Dimensi Assurance (Jaminan)
 1. Memberikan Jaminan Tepat Waktu

Dalam hal ini kantor desa biasanya menggunakan waktu yang tepat, jika mereka berkata pelayanan ini akan lama dan masyarakat di perbolehkan pulang terlebih dahulu dan bisa diambil pada jam 1 maka akan selesai dalam waktu yang telah ditentukan. Tetapi jika memang ada kendala dan ternyata harus mundur, maka mereka akan memberitahukan dan waktu yang di tetapkan untuk kedua kalinya akan tepat sesuai pemberitahuan mereka.
- e) Dimensi Empathy (Empati)
 1. Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan.

Menurut masyarakat selama ini pelayanan di kantor desa, kepentingan mereka di dahulukan dan di layani dengan baik. Karena jika ada masyarakat membutuhkan pelayanan, ternyata mereka sedang ada kegiatan ataupun hal lainnya maka biasanya mereka akan langsung membantu tanpa harus meminta masyarakat menunggu atau datang kembali hari lain.
 2. Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah

Bagi masyarakat pegawai kantor desa sangat ramah bahkan bisa di ajak bercanda, serta mereka biasanya melayani seperti keluarga ataupun teman bukan antara masyarakat dan pejabat kantor desa. Cara bicara dan perilaku mereka ke masyarakat juga baik, karena saat melayani mereka akan serius tapi santai.
 3. Pegawai Melayani Dengan Tidak Diskriminatif.

Belum pernah ada laporan ataupun keluhan masyarakat yang merasakan adanya, perbedaan dalam mendapatkan pelayanan selama mereka mengurus berkas di kantor desa. Karena dalam system pelayanan ataupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan sama semua, serta jika dalam menunggu antrian walau tidak ada nomor urut maka yang di panggil sesuai dengan kedatangan saat mengurus berkas tersebut.

KESIMPULAN

Dalam memberikan pelayanan administrasi Kantor Desa Balung Lor kepada Masyarakat mendapatkan hasil penelitian yang penulis lakukan secara langsung di lapangan. Mendapatkan kesimpulan bahwa pelayanan administrasi pemerintah desanya cukup baik Tetapi ada beberapa bagian dalam pelayanan umum di kantor desa, yang harus diperbaiki agar standar pelayanan mereka menjadi sangat baik, Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelayanan umum di Kantor Desa Balung Lor dapat diambil kesimpulan sebagai berikut

Dimensi Tangible (bukti fisik), Penilaian pelayanan umum di kantor Desa Balung Lor dalam dimensi tangible menunjukkan kualitas pelayanan yang cukup baik, karena untuk kenyamanan tempat, penampilan pegawai kemudahan dalam mengurus berkas, penggunaan fasilitas alat bantu serta kedisiplinan pegawai tidak memiliki masalah ataupun keluhan dari masyarakat.

Dimensi Reliability (Kehandalan), Hasil pengukuran pelayanan pada Dimensi realibility cukup baik karena kecermatan pegawai yang di akui dan dirasakan masyarakat sangat baik dalam pelayanan, serta standar operasional pelayanan (SOP) yang digunakan secara resmi berpedoman kepada undang-undang. Sedangkan untuk keterampilan pegawai dalam penggunaan fasilitas (alat bantu) untuk melakukan pelayanan sudah cukup baik karena pegawai sudah cukup handal mengoperasikan komputer dan alat printer.

Dimensi Responsiveness (ketanggapan), Penilaian pelayanan di Kantor Desa Balung Lor dalam dimensi responsiveness menunjukkan kualitas pelayanan pegawai baik, terlihat dari pegawai yang telah merespon semua pengguna layanan dan juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Meskipun ada beberapa yang kurang responsive dan justru melemparnya kepada pegawai lain.

Dimensi Assurance (Jaminan), Penilaian pelayanan di Kantor Desa Balung Lor dalam dimensi assurance menunjukkan kualitas pelayanan pegawai baik, karena memberikan jaminan tepat waktu jika terdapat kendala apapun akan dibicarakan kepada masyarakat.

Dimensi Empathy (Empati), Penilaian pelayanan di Kantor Desa Balung lor dimensi empathy menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat baik, hal ini disebabkan oleh keramahan pegawai dan tidak adanya diskriminatif dalam pelayanan. Membuktikan bahwa pegawai sangat menghargai semua masyarakat serta pegawai mendahulukan, kepentingan pelanggan (masyarakat) dari pada kepentingan pribadi dan hal ini diakui dan dirasakan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak. *JIAP Vol 6, No.1, pp 94-99*.
- Amelia Rezky Septiani Amin, M. A. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Competiveness*.
- Ana Sopanah, R. K. (2023). *Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Dalam*

- Rangka Optimalisasi Pendapatan Asli Desa (PAD) Berbasis Kearifan Sosial.*
Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Arsjad, M. F. (2018). Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Of Public Administration Studies Volume 1-No1*.
- Dr. Hadi Prabowo, M. D. (2022). *INOVASI PELAYANAN PADA ORGANISASI PUBLIK*. Jln. Ibu Inggit Garnasih No. 40 Bandung 40252: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Moenir, A. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksa.
- RKP DESA Tahun 2022 Desa Balung Lor Kecamatan Balung Kabupaten Jember.*
(2022). Jember.
- Susana, V. (2020). *PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI BAGI MASYRAKAT GAMPONG LAMCOT KECAMATAN KUTA COT GLIE KABUPATEN ACEH BESAR*. Banda Aceh: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Syaron Brigitte Lantaeda, F. D. (n.d.). PERAN BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH DALAM PENYUSUNAN RPJMD KOTA TOMOHON. *Jurnal Administrasi Publik Volume 04 No. 048*.
- Tugas Dan Fungsi Pemerintah Kalurahan. (2022).
- Undang-Undang no 6 Tahun 2014 Tentang Desa. (n.d.).