

EFEKTIVITAS PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA MEKARJAYA

Rizka Nurfadilah¹, Evi Priyanti²,

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ,
Universitas Singaperbangsa Karawang
e-mail: rizkanurfadilah.rd@gmail.com

Abstrak

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh factor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan public merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat . indikatornya, Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada di instansi tersebut.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, Pelayanan publik

Abstract

The government as a provider of public services needed by the community must be responsible and continue to strive to provide the best service for the sake of improving public services. Community services can be categorized as effective if the community gets easy service with short, fast, precise and satisfying procedures. The success of increasing the effectiveness of public services is determined by the government's ability to improve the work discipline of service personnel. The low quality of public services is one of the highlights directed at the government bureaucracy in providing services to the community

Keywords: Effectiveness, Service, Publik Service

PENDAHULUAN

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu factor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumberdaya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupunkeluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bilakegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat. Jadi suatu kegiatan organisasi di katakan efektif apabila suatu kegiatan organisasi tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang di tentukan oleh organisasi tersebut. Pemerintahan desa merupakan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penyelenggara pemerintahan desa adalah pemerintah desa, yaitu kepala desa dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Kepala desa dipilih langsung oleh penduduk desa melalui pemilihan kepala desa untuk masa jabatan enam tahun. Pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atasc barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian

tindakan pelayanan publik Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan public diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah, fakta di lapangan masih banyak menunjukkan hal ini. Paling tidak terdapat beberapa masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan ikatan primordialisme, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktupelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Dan ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian tadi. Kemudian keempat adanya ketidaktransparan terkait alur birokrasi dana desa. Kualitas pelayanan public merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan system kinerja actual dari penyedia jasa. Keberhasilan proses pelayanan public sangat tergantung pada dua pihak yaitu (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan public perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni aspek proses internal organisasi (pelayan) dan aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik merupakan harapan seluruh masyarakat agar efektif, namun dalam perjalanannya, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang sebagian di tandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti. Untuk itu saya selaku peneliti akan membahas tuntas berbagai permasalahan terkait pelayanan publik di Desa Mekarjaya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian kualitatif dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan seseorang/kelompok yang diteliti. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar focus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Jenis metode yang digunakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, mengenai pelayanan di Desa Mekarjaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang saya dapatkan di Desa Mekarjaya Kecamatan Kedungwaringin Kabupaten Bekasi, saya mendapatkan beberapa informasi dari Kepala Desa Mekarjaya terkait efektivitas pemerintah desa dalam pelayanan publik di desa mekarjaya melalui perspektif kajian teori Moenir (2002:88) dalam pelaksanaan suatu pelayanan public, terdapat beberapa factor mendukung yaitu: Kesadaran pegawai Di desa mekarjaya ini sendiri sudah masing-masing perangkat desa memiliki tanggung jawab terhadap tugas nya dan di desa mekarjaya ini mempunyai kaur.perencanaan yang dimana melayani surat-surat atau non surat yang ada di Desa mekarjaya ini. Misal dari segi surat contoh surat surat pengantar pembuatan KTP, KK untuk dibawa ke Kecamatan karena yang benar membuat KTP itu dari Kecamatan desa hanya membuat surat pengantar dan dari segi non surat menyelesaikan permasalahan yang kaitannya dengan sengketa. Sudah menjadi tugas perangkatperangkat desa yang meberikan pelayanan yang baik dan jika di bentuk persenkan pelayanan publik terhadap masyarakat desa

mekarjaya sudah 85% tingkat belum maksimal dalam pelayanan publik desa mekarjaya ini. Adanya aturan Kegiatan yang ada di desa mekarjaya ini sudah berjalan sesuai dengan tupoksi masing-masing perangkat desa dan adanya aturan perangkat desa sudah diatur oleh kepala desa mekarjaya, desa ini termasuk desa yang masih hijau dalam artian tidak ada dari pihak swasta dan 80% mata pencahariannya sebagai petani, tidak adanya pungli di desa mekarjaya tapi banyak yang memberi sedikitnya makanan atau uang untuk jasa terimakasih atas pelayanan dari desa. Perlu digaris bawahi itu bukan "pungli" tetapi jasa terimakasih terhadap aparat pemerintah desa dalam melayani masyarakat dengan baik. Adanya Perbedaan dari sebelum pandemi hingga jaman pandemic saat ini dalam pelayanan publik tentu ada keterbatasan pelayanan publik misal dari sebelum pandemic itu melayani masyarakat hingga belasan surat yang dikeluarkan perharinya tapi setelah adanya masa pandemic ini tentu sangatlah terbatas hanya beberapa orang dilayani demi untuk mematuhi protocol kesehatan masa pandemic. Faktor Organisasi Dalam faktor organisasi dilihat dari keberhasilan pimpinan bagaimana mengkoordinasi bawahan terhadap tugasnya. Tugas dari staff administrasi melayani surat menyurat atau pelayanan terhadap masyarakat. Prosedur dalam pembuatan KTP KK atau surat lainnya desa hanya memberikan surat pengantar setelah itu diserahkan ke Kecamatan karena Kecamatan yang membuat KK KTP. Faktor Kemampuan dan Keterampilan Dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan Sumber Daya Aparatur dengan skill atau kemampuan sesuai dengan Jurusan ketika berpendidikan, karena dalam pelayanan publik jika tidak memiliki skill sesuai kemampuan pasti akan selalu ada kendala, mulai dari berbelit-belitnya prosedur, penangan yang lama, dan ketidakjelasan SOP instansi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Karena hasil kemampuan dan keterampilan aparat pelayanan publik di rasakan berdasarkan kepuasan masyarakat. Tentu dari segi kemampuan dan keterampilan yang dimiliki perangkat desa harus mampu IT dan perangkat desa mekarjaya sudah memenuhi kemampuan keterampilan itu sendiri. Faktor Sarana Pelayanan Dalam pelayanan publik di desa mekarjaya ini sendiri sudah efektif dan efisien dan jika dihitung dalam persen sudah 85% dalam melayani masyarakat desa Mekarjaya. Dari sudut infrastruktur sebenarnya masih kurang memadai karena dari mulai ruang tunggu masih sangat minim mulai dari tempat ruang tunggu pelayanan kepada masyarakat.

SIMPULAN

Pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, serta memberikan kepuasan kepada publik. Menurut Parasuraman untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada 5 indikator atau dimensi kualitas pelayanan menurut apayang dikatakan konsumen, yaitu Keandalan (Reliability), Empati (Empathy), Berwujud (Tangibles), Ketanggapan (Responsiveness), dan Jaminan Kepastian (Assurance). Kualitas pelayanan di Desa Mekarjaya sudah cukup memuaskan. Dilihat dari segi tangibles atau fasilitas yang sudah memadai, responsiveness atau pelayanannya yang sudah tepat dan cepat, assurance atau kepercayaan dapat dilihat dari aman dan kenyamanan masyarakat dalam pemberian pelayanan, serta reliability dan empathy aparat yang sudah berusaha membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat. Dapat kita simpulkan bahwa di Desa Mekarjaya ini melakukan tugasnya terkait pelayanan publik cukup kondisional dan partisipatif dikarenakan kurangnya pelayanan dan kemampuan antara kepala desa dan masyarakatnya. Dalam hal pelayanan pemerintah desa cukup informatif kepada masyarakat tentang bagaimana tata cara mendapatkan pelayanan, proses pelayanan, lamanya pelayanan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Namun tetap saja dalam hal peningkatan kualitas pelayanan di Desa Mekarjaya menemui beberapa kendala diantaranya adalah Sumber Daya Manusia yang masih rendah, Tidak adanya spesialisasi dan pembagian kerja di SOTK yang betul-betul dilaksanakan, Rendahnya kesejahteraan perangkat desa, Fasilitas kantor yang kurang memadai, Infrastruktur desa yang masih rendah dan mungkin semua itu akan menjadi catatan penting bagi kepala desa beserta jajarannya, bagaimana menghadapi persolalan permasalahan diatas yang menjadi kendala sistem pelayanan di Desa Mekarjaya.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di Desa mekarjaya, di harapkan kepada desa, Pemerintah Desa Mekarjaya yang menyediakan pelayanan langsung kepada masyarakat di tingkat desa dituntut untuk lebih efektif dan efisien serta lebih memperhatikan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang

mebutuhkan pelayanan. Hal ini sejalan dengan tujuan reformasi birokrasi yaitu mewujudkan good governance yang didukung oleh penyelenggara negara yang profesional dan bebas KKN serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga tercapai pelayanan prima dan sesuai tujuan dari penyediaan birokrasi pemerintahan menurut Ripley dan Franklin (1982) yakni menyediakan sejumlah layanan sebagai hakikat dari tanggung jawab pemerintah. Dan diharapkan masyarakat juga apabila membutuhkan pelayan terhadap desa mekarjaya mengikuti syarat-syarat yang dibuat pemerintah desa agar pelayanan berjalan dengan lancar dan tidak adanya hambatan atau memperlambat layanan di desa Mekarjaya

DAFTAR PUSTAKA

- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102-110.
- Ibrahim, H. A. (2008). Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Napitupulu, P. (2007). Pelayanan publik & customer satisfaction.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*