

MANAJEMEN STRATEGIS PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKANKUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SEMANGAT DALAM HANDIL BAKTI KABUPATEN BARITO KUALA

Devia Hetty Hernany¹, Budi Setiawati², M. Agus Humaidi³, Amelia Puspita⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

email: deviahettyh@uniska-bjm.ac.id

Abstrak

Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efisiensinya. Kualitas aparat pemerintah tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan beban tugas masing-masing, dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah desa diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pemerintah Desa mempunyai peranan yang sangat penting terhadap akselerasi (pelaksanaan implementasi) dari pada pelayanan publik karena peranan pemerintah di desa yang salah satu fungsinya ialah sebagai penyelenggara pemerintahan harus mampu untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan dalam menunjang keberhasilan dari pada proses penyelenggaraan pemerintahan yang ada di desa lewat kebijakan-kebijakan yang di implementasikan atau yang dilaksanakan guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pemerintahan Desa, Pelayanan Publik

Abstract

The village government is one of the parties that has duties and responsibilities in providing public services. Good or bad services provided to the community will depend on the quality and quantity, effectiveness and efficiency. The quality of government officials is reflected in their ability to provide services to the community in accordance with the burden of their respective duties, in improving public services the village government is given the flexibility to design and determine the types of services needed by the community. The Village Government has a very important role in the acceleration (implementation) of public services because the role of government in the village, one of whose functions is as a government organizer, must be able to improve and improve the quality of services provided in supporting the success of the process of governance in the village through policies that are implemented or implemented in order to realize community welfare.

Keywords: Service Quality, Village Government, Public Services

PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan pemerintahan tidak terlepas dari bagaimana hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah, hubungan ini tidak terlepas dari suatu proses penyelenggaraan pemerintahan yang benar-benar menunjukkan suatu tanggung jawab yang besar terhadap masyarakat yang dipimpinnya, guna mewujudkan suatu pemerintahan yang baik perlu adanya peningkatan kesejahteraan masyarakat salah satunya dalam proses pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengacu dari definisi tersebut, maka pelayanan publik tentunya tidak lepas dari kepentingan publik. Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efisiensinya. Kualitas aparat pemerintah tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan beban tugas masing-masing.

Pemerintah desa merupakan organisasi pemerintah di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas di dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan publik

pemerintah desa diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pemerintah Desa mempunyai peranan yang sangat penting terhadap akselerasi (pelaksanaan implementasi) dari pada pelayanan publik karena peranan pemerintah di desa yang salah satu fungsinya ialah sebagai penyelenggara pemerintahan harus mampu untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan dalam menunjang keberhasilan dari pada proses penyelenggaraan pemerintahan yang ada di desa lewat kebijakan-kebijakan yang di implementasikan atau yang dilaksanakan guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Dari hasil observasi yang di amati pelayanan publik yang ada di Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala masih ditemui hambatan, masih adanya keluhan masyarakat yang dapat dilihat dari rendahnya kemampuan serta keahlian dari aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat pemerintah desa tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi juga disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat desa) tersebut. Contohnya pelayanan dalam pembuatan surat menyurat masih banyak ditemui keluhan dimasyarakat, keluhan tersebut diperoleh dari warga desa yang hendak mengurus surat-surat keterangan di kantor desa, tetapi tidak bisa dilayani karena seringkali tidak ada perangkat desa yang hadir, sehingga warga harus datang ke rumah kepala desa. Masalah lain berkaitan dengan sarana dan prasarana masih belum dioptimalkan dengan baik, karena masyarakat dalam pengurusan surat, harus kerumah pemerintah desa, bukan seharusnya di kantor desa yang merupakan tempat berlangsungnya kegiatan pelayanan publik. Terkendalanya pelayanan publik di Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala dapat dilihat dari kurangnya kesadaran dari aparatur desa terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pentingnya kesadaran dan perhatian pemerintah terhadap pelayanan, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sehingga hal itu juga dapat membuat masyarakat aktif untuk terus berpartisipasi dalam setiap pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang ada di desa.

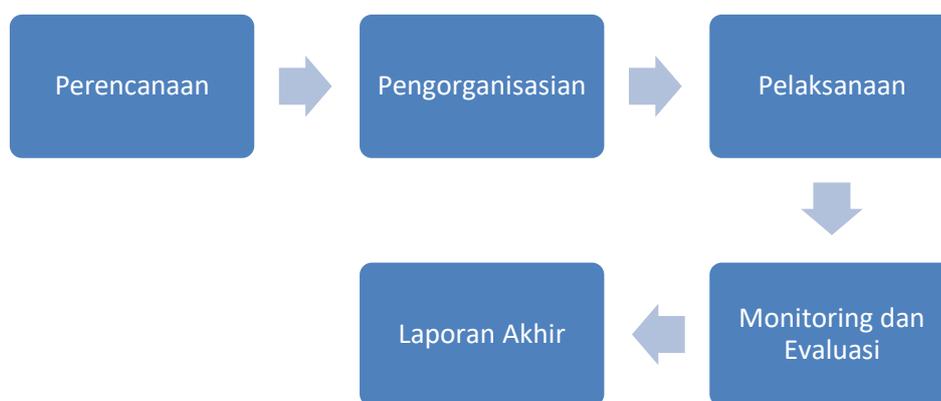
Dari permasalahan yang ada maka pemerintah Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala dituntut untuk menerapkan berbagai strategi unggulan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu solusi dalam menjawab tantangan tersebut adalah dengan diterapkannya manajemen strategis. Melalui manajemen strategis, diharapkan pimpinan puncak dalam suatu organisasi, terutama organisasi pemerintahan mampu merumuskan dan menentukan strategi organisasi yang tepat. Sehingga organisasi yang bersangkutan tidak hanya mampu mempertahankan eksistensinya, akan tetapi Tangguh melakukan penyesuaian dan perubahan yang diperlukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dengan adanya strategi juga diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengatasi masalah-masalah yang terjadi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala sudah sepantasnya menyiapkan konsep atau strategi yang mampu memberikan rasa puas kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sehingga kualitas pelayanan publik yang ada di Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala.

METODE

Adapun metode yang digunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Metode kualitatif adalah langkah-langkah penelitian sosial untuk mendapatkan data deskriptif berupa kata-kata dan gambar. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Lexy J. Moleong bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.

Dengan alur sebagai berikut :



1. Perencanaan

Perencanaan merupakan proses awal dalam suatu manajemen yang akan dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap proses-proses manajemen berikutnya. Jika sejak awal manajer telah melakukan perencanaan dengan tepat, maka proses-proses berikutnya akan berjalan dengan baik dan tujuan organisasi yang dicapai juga akan maksimal. Menurut Wijayanto (2012:75) mendefinisikan, “Perencanaan (planning) merupakan proses menetapkan tujuan dan memilih cara untuk merealisasikan tujuan tersebut. Setiap organisasi tidak dapat lepas dari proses perencanaan”.

2. Pengorganisasian

Setelah perencanaan dilakukan dengan baik, maka tahap berikutnya yang harus dilakukan dalam proses manajemen yaitu pengorganisaasian. Malayu Hasibuan (2007: 118-119) menyatakan “Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas tersebut.

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan menurut Siagian dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kegiatan yang harus dilakukan untuk membina dan mendorong semangat bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan. Sedangkan menurut G.R Terry dalam Sukarna, memberi definisi pelaksanaan ialah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan

4. Monitoring dan Evaluasi

Tujuan monev menurut Suharto adalah untuk mengetahui apakah program yang telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan mengetahui saran yang baik untuk digunakan. Sedangkan tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui sejauh mana program sudah tercapai dan akibat atau dampak yang ditimbulkan dari program yang telah dilakukan (Suharto, 2010).

5. Laporan akhir

Dalam laporan akhir, dilaporkan tentang kemajuan kegiatan, output dan outcome kegiatan, kendala yang dialami serta cara-cara yang ditempuh untuk mengatasinya juga disampaikan. Pengalaman dalam melaksanakan setiap kegiatan serta capaian yang diperoleh, diharapkan, dilengkapi dengan analisa mendalam

Adapun informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Kepala Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala: 1 Orang

Sekretaris Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala: 1 Orang

Kepala Urusan Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala (KAUR) : 1 Orang.

Kepala Seksi (KASIE) : 1 Orang

Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala: 2 Orang

Masyarakat Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala: 2Orang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan secara offline dengan terjun langsung ke lapangan dengan beberapa tahapan pelaksanaan. Kegiatan ini mulai dilaksanakan pada hari senin tanggal 29

April 2024 diawali dengan berdiskusi Bersama Lembaga Balai Desa mengenai kegiatan pengabdian ini hingga diakhiri pada hari Sabtu tanggal 04 Mei 2024 sebagai penutupan kegiatan pengabdian masyarakat. Walaupun pengabdian telah berakhir, harapannya kegiatan ini dapat tetap dijalankan agar membawa dampak dan manfaat yang positif bagi masyarakat.

Kegiatan awal yaitu meagendakan pertemuan dengan warga setempat sebagai pembuka kata sebelum meminta data yang diperlukan. Namun ada sedikit kendala itu dapat diatasi dengan menjadwalkan ulang pertemuan yang akan datang

Pada pelaksanaan kegiatan ini, dapat sambutan dan diterima dengan baik oleh Kepala Desa Semangat Dalam yang mana tujuan dari pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat setempat.

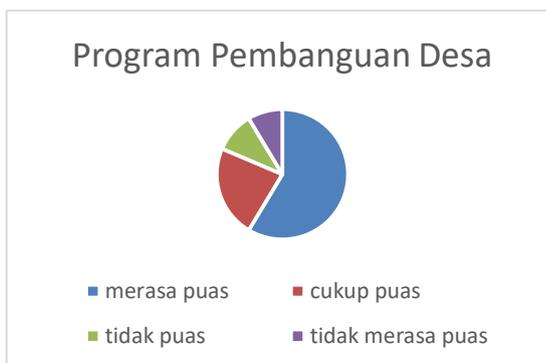


Gambar 1. Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

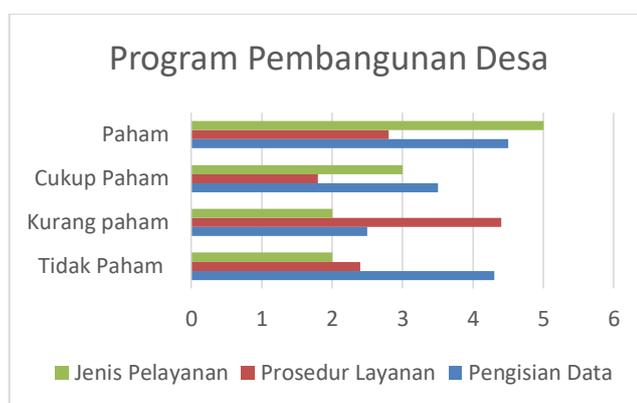


Gambar 2. Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

Melakukan Kunjungan kebeberapa rumah warga, Mengadakan pertemuan dalam rangka silaturahmi antar warga untuk mendiskusikan segala sesuatu permasalahan yang ada di lingkungan sekitar. Melakukan Senam pagi guna menjalin silaturahmi dengan warga setempat. Mengikuti Musyawarah Kerja Pengembangan (Muskerbang) Desa semangat dalam untuk menentukan skala prioritas usulan pembangunan dimasing- masing wilayah RT Menerima berbagai masukan dan keluhan warga serta memberikan solusinya



Gambar 4. Persentase Program Pembangunan Pedesaan



Gambar 5. Persentase Program Pembangunan Desa

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan tentang manajemen strategis pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Nampaknya pemerintah Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala saat ini berada pada posisi Dimana pemerintah desa semangat dalam mendapatkan peluang eksternal tetapi di lain pihak ia menghadapi beberapa kendala masalah internal. Sehingga dalam kondisi yang demikian pemerintahdesa hendaknya melakukan strategi Peningkatan Pelayanan
2. Memperbaiki atau meminimalkan masalah-masalah internal organisasi sehingga dapat merebut peluang dari luar tersebut dengan baik atau menerapkan strategi-strategi untuk memanfaatkan peluang eksternal dan strategi-strategi yang dapat meminimalkan kelemahan.
3. Hasil analisis lingkungan eksternal memperlihatkan beberapa peluang yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala, seperti adanya kondisi pertumbuhan perekonomian masyarakat yang mendukung, kebutuhan akan pelayanan publik yang semakin tinggi, adanya pelayanan terbuka, terjangkau dan memberikan perlakuan yang sama bagi masyarakat serta akses lokasi kantor yang strategis sehingga hemat biaya dan waktu. Strategi yang layak di terapkan untuk memanfaatkan peluang ini adalah Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar pegawai agar kebutuhan pelayanan yang semakin tinggi dapat terpenuhi sesuai dengan harapan masyarakat serta memanfaatkan teknologi dan media informasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Hasil analisis lingkungan internal memperlihatkan masih banyaknyakelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh pemerintah Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala, yang pada umumnya berkaitan dengan masalah sumber daya aparatur yang tidak memadai, tidak adanya pelatihan- pelatihan dari pemerintah desa dalam peningkatan sumber daya aparatur dan penggunaan teknologi, kurangnya sarana dan prasarana baik kelengkapan, ketersediaan, maupun kebersihan kantor desa, minimnya anggaran yang dikarenakan terbatasnya kemampuan keuangan desa, tidak adanya pendapatan asli desa, serta belum adanya peraturan desa yang ditetapkan berkaitan dengan pelayanan publik.
5. Dilihat dari perkembangan yang ada saat ini, di masa yang akan datang pemerintah desa akan menghadapi persaingan yang cukup berat yang menimbulkan ancaman eksternal bagi pemerintah desa yaituteknologi yang semakin meningkat akan tetapi pemahaman sumber daya manusia dalam hal ini teknologi masih kurang dan masih perlu dioptimalkan. Ancaman eksternal lain bagi pemerintah Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala adalah kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan program pemerintah khususnya dalam pelayanan publik. Strategi yang diusulkan untuk mengatasi dan menghindari ancaman ini adalah Meningkatkan sosialisasi tentang program pelayanan agar partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam pelayanan publik dapat meningkat, Menetapkan kebijakan dan peraturan yang jelas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan loyalitas aparatur dalam memberikan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi yang optimal. Strategi ini juga dapat dikolaborasikan dengan strategi yang telah di usulkan sebelumnya seperti meningkatkan kualitas SDM dan juga peningkatan sarana dan prasarana agar kebutuhan pelayanan publik yang semakin tinggi terasa nyaman.

SARAN

Atas dasar hasil kesimpulan dan hasil analisis di atas, maka perlu dikemukakan beberapa saran atau rekomendasi sebagai berikut :

1. Hal yang paling dibutuhkan untuk implementasi strategi pelayanan publik di Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala adalah dana. Terutama untuk membiayai kegiatan dan program-program seperti :
 - a. Melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi serta penilaian aparatur desa terhadap pelaksanaan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat
 - b. Mengadakan pelatihan IT secara intensif dengan mengirimkan pegawai untuk mengikuti pelatihan IT dalam hal ini pelatihan membuat web, pelatihan input data untuk meningkatkan SDM dalam pemahaman teknologi dan informasi Peningkatan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dalam hal ini yang berkaitan dengan teknologi, informasi yaitu computer, mesin print dan website desa serta penambahan fasilitas internet Serta pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat dan proses pelayanan publik kepadamasyarakat.
2. Hal penting lainnya untuk mengoptimalkan peran dan fungsi pemerintah Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala ialah pemberian kewenangan yang lebih besar dan jelas, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing aparatur desa baik dalam proses pelaksanaan pelayanan publik maupun dalam mengelola sumber-sumber pembiayaan.
3. Pengembangan pelayanan publik di Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala melalui implementasi rumusan-rumusan strategi yang diusulkan hanya dapat berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang optimal jika ada komitmen yang kuat dari semua elemen terkait, terutama kepala desa, aparat desa serta lembaga organisasi yang ada di desa maupun masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam mengimplementasikan rumusan-rumusan strategi dalam proses pelayanan publik.
4. Untuk dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas bukan hanya tanggung jawab dari kepala desa ataupun aparatur desa serta masyarakat akan tetapi memerlukan juga dukungan dari pihak lain (*stakeholders*) seperti pemerintah daerah, badan/lembaga yang bertugas dalam melakukan pelatihan, serta masyarakat umum. Oleh karena itu diperlukan kepedulian berbagai *stakeholders* dalam membantu implementasi strategi program pelayanan publik di Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala yang dirumuskan/diusulkan melalui pengabdian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon. 2007. Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Fred, R.D. 2011. Manajemen Strategis Konsep. Jakarta: Salemba Empat.
- <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/20979/15016>
- Ibrahim, A. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju
- Mokoginta, M. Lengkong, D. F. Rares, J. 2015. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi. 3 (31).
- Pearce II, J.A. dan Robinson, R.B. 2008. Manajemen Strategis. Jakarta: Salemba Empat
- Rangkuti, F. 2014. Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robinson, K.T. Kiyai, B. Mambo, R. 2019. Strategi Pemerintah dalam Meningkatkan Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi. 5 (84).
- Samboy, L.N. Kiyai, B. Laloma, A. 2015. Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan