



Peranan Aparat Desa dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Masyarakat di Desa Pahlawan Belui Kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci

Dian Mala Fithriani Aira¹, Efvy Zamidra Zam^{2*}

¹Universitas Jambi, ²AMIK Depati Parbo Kerinci

*Corresponding Author: efvy.zam@gmail.com

ABSTRACT

This study took place in the village of Pahlawan Belui the formulation of research problems of How The role of village apparatus created prime service to community in Pahlawan Belui village Depati VII district of Kerinci regency? The purpose of research to determine. The role of village apparatus created prime service to community in Pahlawan Belui village Depati VII district of Kerinci regency. This study used a qualitative approach that is the way the file be collected, compiled, classified, interpret are based on theories taht are related to the problems studied so that the data obtained will provide an overview. File was collected by interview, observation, and library research methods. Which the data obtained through interviews free field to 6 informants. The study used indicators of principles to prime service that accuracy, responsibilities, completeness of facility, acces to service, and discipline, courtesy, and kindliness in providing services. Based on the results of research conducted, the researchers conclude that the Role of village apparatus Pahlawan Belui Depati VII district Kerinci regency has not been fully optimized in provide prime service to the community. Maximal in providing services to the public due to the constrained facilities and infreastucture as well as the ethics of the bureaucrats and the communities themselves. This is due to the absence of the bureaucrats are not ready to face the demands of society and office that are currently not feasible to provide prime service to the public.

Keywords: Excellent Service, Village Officials

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil lokasi di Desa Pahlawan Belui dengan rumusan masalah penelitian bagaimana Peranan Aparatur Desa dalam mewujudkan pelayanan prima terhadap masyarakat di Desa Pahlawan Belui Kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci? Tujuan penelitian untuk mengetahui peranan aparat desa dalam mewujudkan pelayanan prima terhadap masyarakat di Desa Pahlawan Belui Kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan cara data-data akan dikumpulkan, disusun, diklarifikasi, diinterpretasikan yang berdasarkan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti sehingga data yang diperoleh akan memberikan gambaran. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan metode library research. Dimana data diperoleh melalui wawancara bebas di lapangan kepada 6 orang informan. Penelitian ini menggunakan indikator prinsip-prinsip pelayanan prima yaitu akurasi, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses dan kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menarik kesimpulan bahwa Peranan aparatur desa Pahlawan Belui Kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kurang maksimalnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan terkendala sarana dan prasarana serta etika dari birokrat dan masyarakat itu sendiri. Hal ini disebabkan karena birokrat belum siap menghadapi tuntutan masyarakat banyak dan kantor yang saat ini belum layak untuk memberikan pelayanan prima kepada publik.

Kata Kunci: Aparatur Desa, Pelayanan Prima

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional yang multidimensi secara pengelolaannya melibatkan segenap aparat pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah bahkan sampai ditingkat desa. Komponen atau aparat dimaksud hendaknya memiliki kemampuan yang optimal dalam pelaksanaan tugasnya. Tepatlah kiranya jika wilayah desa menjadi sasaran penyelenggaraan aktifitas pemerintahan dan pembangunan, mengingat pemerintahan desa merupakan basis pemerintahan terendah dalam struktur pemerintahan Indonesia yang sangat menentukan bagi berhasilnya ikhtiar dalam Pembangunan nasional yang menyeluruh.

Mengingat kompleksnya aspek-aspek atau bidang yang hendak dibangun ditingkat pemerintahan terendah tersebut, maka salah satu aspek yang terlebih dahulu perlu dibangun adalah peningkatan kemampuan aparat pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan prima serta pelaksanaan tugas-tugas administrasi pemerintahan, disamping memperkuat partisipasi masyarakat dan kelembagaannya serta aspek-aspek lainnya. Hal tersebut sangat penting, karena pemerintah desa beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktifitas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan maupun sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayah kekuasaannya. Karena itu, peranan mereka demikian penting dan banyak menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Oleh sebab itu, diperlukan aparat desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya serta mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat desanya.

Aparat Desa mempunyai peran penting di masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, Aparat Desa mempunyai tugas ganda, disamping harus melaksanakan tugas administrasi pemerintahan. Aparat desa juga harus bertanggung jawab terhadap pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Aparat desa merupakan jabatan yang penuh tantangan karena dalam melaksanakan tugasnya diperlukan kemampuan administratif dan juga sikap yang arif serta bijaksana karena senantiasa berhubungan langsung dengan masyarakat desa, sehingga kebersamaan dan juga kerja sama yang baik dengan desa lainnya harus senantiasa dilakukan.

Kemajuan suatu desa bergantung dari peranan aparat desanya. Untuk itu keberadaan sekretaris desa sangat penting dan strategis. Selain memberikan input dan saran dalam penyelenggaran Rumah Tangga Desa, juga menjadi tangan kanan pemerintah desa. Aparat desa pun bisa menentukan maju mundurnya desa tersebut. Undang-undang No.32 Tahun 2004 yang mengalami perubahan ke Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintah daerah, sehingga daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan.

Secara harfiah pelayanan prima berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut terbaik atau sangat baik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Pada dasaranya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela dkk, 2008).

Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat

memenuhi kebutuhan masyarakat (Sinambela dkk, 2008). Berdasarkan latar belakang di atas, dari pengamatan penulis terdapat fenomena yaitu kurang aktifnya perangkat desa dalam hal kepala urusan karena seluruh pelayanan seolah-olah ditujukan kepada sekretaris desa sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan birokrasi pemerintahan desa, kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer dan ruangan yang kurang memadai dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam berbagai bidang kegiatan di desa, terutama pada bidang pembangunan. Hal ini terbukti sulitnya untuk mengumpulkan masyarakat pada saat musyawarah-musyawarah di balai desa atau ditingkat dusun. Berdasarkan fenomena-fenomena yang penulis temukan di lapangan dari pengamatan awal maka penulis tertarik untuk meneliti masalah ini lebih dalam lagi yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “Peranan Aparat Desa Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Masyarakat Di Desa Pahlawan Belui Kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci.”

TINJAUAN PUSTAKA

Peranan Aparat Desa

Aparat desa berperan dalam membantu pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan kepala desa dan bertanggung jawab terhadap tugas-tugasnya. Konsekuensi logis dimana Aparat Desa yang juga merupakan sumber daya manusia sangat mempunyai peranan yang sangat penting untuk meningkatkan kemampuan dirinya untuk selalu optimal dalam memfungsikan dirinya serta terus mengembangkan diri, tanggap peka terhadap situasi dan kondisi yang berkembang, memiliki wawasan yang jauh kedepan serta menguasai bidang yang di embannya, sehingga dapat menjawab segala tantangan yang makin komplek dan berkembang dalam organisasi pemerintah.

Aparat Desa mempunyai peran penting di masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, Aparat Desa mempunyai tugas ganda, disamping harus melaksanakan tugas administrasi pemerintahan. Aparat desa juga harus bertanggung jawab terhadap pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Aparat desa juga merupakan ujung tombak pemerintahan desa yang melaksanakan tugas khususnya membantu kepala desa di bidang administrasi dan memberi pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat desa, termasuk di dalamnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di desa.

Aparat desa dituntut sebagai motivator kesekretariatan di balai desa juga sebagai penggerak baik buruknya segi administrasi yang diembannya, tidak menutup kemungkinan pelayanan administrasi di rumah disaat rehat atau diluar jam dinas, terkadang masih harus melayani surat menyurat kepada masyarakat yang sangat membutuhkan surat mendadak atau darurat. Aparat desa merupakan jabatan yang penuh tantangan karena dalam melaksanakan tugasnya diperlukan kemampuan administratif dan juga sikap yang arif serta bijaksana karena senantiasa berhubungan langsung dengan masyarakat desa, sehingga kebersamaan dan juga kerja sama yang baik dengan desa lainnya harus senantiasa dilakukan. Kemajuan suatu desa bergantung dari peranan aparat desanya. Untuk itu keberadaan sekretaris desa sangat penting dan strategis. Selain memberikan input dan saran dalam penyelenggaran Rumah Tangga Desa, juga menjadi tangan kanan pemerintah desa. Aparat desa pun bisa menentukan maju mundurnya desa tersebut.

Pelayanan Prima

Pelayanan menurut Sampara dalam Sinambela dkk (2008) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan melayani adalah menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan sedangkan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Sinambela dkk, 2008).

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Munir, 2000). Menurut Sutopo dan Suryanto (2009) berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain”.

Gonross mendefenisikan pelayanan adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan lembaga (sekelompok lembaga).

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela dkk, 2008). Indikator yang digunakan dalam melakukan kualitas pelayanan mulai dari waktu tunggu, waktu proses pelayanan, menurut Sinambela dkk (2006) yang terdiri dari: (1) Akurasi Pelayanan. (2) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. (3) Tanggung jawab. (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan. (5) Variasi model pelayanan. (6) Pelayanan pribadi yaitu berkaitan. (7) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. (8) Atribut pendukung lainnya.

Dari uraian diatas pelayanan prima dapat juga disebut dengan istilah “Excelent Service” yang secara harfiah berarti pelayanan sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dimana dalam penelitian kualitatif menekankan pada wawancara mendalam kepada aparat desa dan masyarakat, observasi dan mengumpulkan dokumen. Oleh sebab itu penelitian ini terbatas pada usaha mengungkapkan suatu keadaan atau peristiwa atau keadaan subyek/obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (*fact finding*).

Dalam penelitian kualitatif proses sampling yang terpenting adalah bagaimana menentukan informan kunci (*key informant*) atau situasi sosial tertentu yang syarat informan sesuai dengan fokus penelitian (Bugin, 2003). Dalam penelitian ini peneliti menetapkan jumlah informan sebanyak 5 orang yang akan diwawancara untuk memperoleh data yang peneliti inginkan. Analisis data ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaam yaitu: reduksi data, penyajian data (*display*) dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Untuk menjaga validitas data maka dilakukan triangulasi baik terhadap data maupun sumber.

1. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara pengecekan data dan membandingkan fakta dengan sumber lain, sumber tersebut berupa informan yang berbeda. Diteruskan dengan membandingkan dengan memasukkan kategori informan yang berbeda.
2. Triangulasi data dilakukan dengan cara meminta umpan balik dari informan, umpan balik tersebut berguna untuk memperbaiki kualitas data dan kesimpulan yang ditarik dari data tersebut.

3. Triangulasi metode dilakukan dengan cara menggunakan beberapa metode yaitu dengan wawancara mendalam dan observasi dengan menelaah data sekunder.

Selain dilakukan wawancara, juga dilakukan proses observasi, yaitu pengamatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Observasi dibutuhkan untuk memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat dipahami dalam konteksnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam meneliti Peranan Aparat Desa dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Masyarakat di Desa Pahlawan Belui Kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci, terdapat beberapa aspek yang menjadi acuan.

Akurasi

Akurasi pelayanan hal terpenting dalam pencatatan data masyarakat dalam proses pelayanan yang mana birokrat harus meningkatkan akurasi tersebut sehingga data atau produk pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat terbebas dari kesalahan. Produk pelayanan yang dihasilkan desa merupakan data awal atau pengantar untuk tingkat pemerintahan selanjutnya. Terkadang terjadi kesalahan data dalam pembuatan dokumen administrasi yang diurus sehingga perlu proses pembuatan ulang kembali. Untuk menghasilkan keakuratan produk pelayanan dalam mewujudkan pelayanan prima terhadap masyarakat di desa pahlawan belui. Birokrat sudah mengatakan dalam prakteknya proses keakuratan data telah kami laksanakan dengan sebaik mungkin karena berpedoman pada kebijakan yang sudah diatur dan masyarakat harus melengkapi bahan yang diperlukan. Hanya saja terkadang masyarakat salah dalam memberikan data dalam mengisi data serta terkadang tidak lengkapnya bahan yang diperlukan. Sehingga produk pelayanan yang dihasilkan menjadi salah atau tidak akurat. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan pertama yaitu Sekretaris Desa Pahlawan Belui mengatakan:

“Pelayanan yang kami berikan sudah bisa dikatakan akurat. Sebelum menghasilkan data yang akurat kepada masyarakat, kami terlebih dahulu mengecek kelengkapan persyaratannya. Kemudian kami proses sesuai dengan kebijakan yang ada dan kami memberikan pelayanan sesuai dengan tupoksi kami masing-masing kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan atau urusan administrasi.”

Selanjutnya peneliti mewawancarai informan kedua yaitu Kaur Umum yang menyatakan bahwa: *“Sudah akurat; karena masyarakat diharuskan melengkapi bahan yang diperlukan, baru kami bisa memproses dan menghasilkan produk pelayanan yang akurat.”*

Keakuratan yang menjadi prinsip dan fokus bagi pelayanan yang diberikan oleh birokrat yang ada di desa. Sebagaimana yang diungkapkan oleh informan ketiga Kaur Pemerintahan bahwa:

“...Keakuratan data yang kami berikan merupakan prinsip dan fokus pelayanan kami. Karena dengan akuratnya pelayanan yang kami berikan maka dapat dikatakan efektif dan data yang disampaikan kepada masyarakat merupakan data atau produk pelayanan yang benar, sah dan valid...”

Hal yang sama disampaikan oleh Informan keempat Kaur Pembangunan mengatakan bahwa:

“Dalam hal akurasi tentu sangat diprioritaskan. Karena akurasi merupakan hal terpenting dalam menghasilkan data yang asli. Kami sudah memberikan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebijakan, namun kadang kala kesalahan itu terjadi diakibatkan oleh masyarakat itu sendiri seperti salah mengisi formulir dan sebagainya.”

Dari pernyataan tersebut bahwa akurasi dalam pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena menyangkut hasil produk pelayanan yang diberikan oleh birokrat yang ada di desa tersebut asli, benar,

sah dan valid sehingga terhindar dari penyalahgunaan dokumen atau data itu sendiri. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Key informan yaitu Kepala Desa Pahlawan Belui:

“Akuratnya data atau hasil dari proses pelayanan yang diberikan tergantung dari masyarakat yang memberikan datanya sebelum kami proses.”

Namun berbeda dengan yang diungkapkan oleh Informan kelima, salah satu masyarakat desa Pahlawan Belui:

“Kadang kami masih menerima data yang belum sesuai dengan yang kami inginkan, seperti kadang masih ada salah pengetikan nama dan alamat, padahal data yang kami berikan sudah benar namun kurang hatinya perangkat desa dalam mengerjakan tugasnya, sehingga masih membuat data yang kami terima tidak memuaskan. Dan membuat kami harus menunggu lagi untuk perbaikan hasil data yang dikeluarkan desa.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diinterpretasikan bahwa dalam mewujudkan dan memberikan pelayanan yang prima, birokrat yang menjadi pelaksana pelayanan di desa telah melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan prima dalam proses keakuratan data atau produk pelayanan. Namun yang menyebabkan kurang akuratnya data yang dihasilkan dikarenakan timbul dari masyarakat itu sendiri yang terkadang kurang melengkapi bahan yang diperlukan dan kesalahan pemberian data. Dan juga kurang berhati-hatinya perangkat desa dalam mengerjakan tugasnya sehingga masih ada kesalahan-kesalahan yang seharusnya bisa tidak terjadi. Sementara menurut teori bahwa akurasi pelayanan berkaitan dengan realitas pelayanan dan terbebas dari adanya kesalahan-kesalahan.

Tanggung Jawab

Pada indikator ini, tanggung jawab juga tidak kalah pentingnya yang harus dimiliki oleh birokrat atau pelaksana kebijakan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik haruslah memiliki komitmen yang tinggi dan juga kejujuran. Setiap pekerjaan atau peranan yang dipegang harus harus dilandasi sikap tanggung jawab, karena sikap tanggung jawab suatu pekerjaan merupakan prinsip nilai dasar yaitu mempertanggungjawabkan tindakan dan kinerjanya kepada publik.

Maka dari itu birokrat pelayanan yang ada memang dituntut berusaha mempertanggungjawabkan pekerjaan yang diberikannya kepada masyarakat karena merupakan suatu kewajiban dalam pemberian pelayanan publik yang prima. Seperti yang dikemukakan Sekretaris Desa:

“Ya, kami secara langsung bertanggung jawab sesuai dengan pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat yang bersangkutan. Dan apabila terjadi kesalahan maka kami langsung berurusan dan menghubungi masyarakat itu kembali dan memperbaikinya dengan kembali memprosesnya.”

Komitmen yang tinggi merupakan sikap yang harus dimiliki oleh pelaksana birokrat karena akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Kaur Umum Desa Pahlawan Belui mengatakan bahwa:

“Dalam bekerja kami telah bertanggung jawab. Contohnya dalam pengurusan keterangan domisili apabila seseorang telah melengkapi baha-bahan untuk surat tersebut maka kami akan memberikan surat tersebut dan bertanggung jawab atas surat yang kami buat atau keluarkannya.”

Tanggung jawab dalam bekerja itu sendiri akan ikut menata pemerintahan yang baik atau *good governance*. Karena hal ini tersirat baik dalam *good governance* yang dianggap merupakan cara mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan dan administrasinya bertanggung jawab pada publik. Oleh sebab itu, birokrasi harus

mampu memberikan pelayanan publik secara prima dan adil. Hal ini disampaikan oleh Kaur Pemerintahan Desa Pahlawan Belui:

“Kami jelas bertanggung jawab memberikan pelayanan prima dengan akurasi data dan waktu. Jika terjadi kesalahan dalam hasil surat yang kami keluarkan maka diharapkan langsung yang berurusan untuk perubahan data atau validasi data.”

Dalam melaksanakan pekerjaan dan menjalankan peranan sebagai aparat desa bekerja berpedoman pada tupoksi. Yang harus sesuai dengan standar dan pedoman yang mana telah diatur menurut Undang-undang. Kaur Pembangunan Desa Pahlawan Belui mengungkapkan bahwa:

“...Tanggung jawab itu harus ada kepada masyarakat. Jika terjadi kesalahan otomatis bertanggung jawab dalam memperbaikinya. Karena harus sesuai dengan standar dan pedoman yang telah diatur menurut Undang-undang dan kebijakan-kebijakan.”

Sedangkan Kepala Desa Pahlawan Belui berpendapat bahwa:

“Aparat Desa dituntut bekerja secara profesional sesuai dengan peranan dan tupoksi, oleh sebab itu kami bekerja memang diwajibkan bertanggung jawab.”

Wawancara dengan informan kelima yaitu salah satu masyarakat desa Pahlawan Belui, mengatakan: *“Menurut saya tanggung jawab yang diberikan oleh Aparat desa Pahlawan Belui dalam memberikan pelayanan sudah terlaksana dengan baik, tapi sebaliknya masih ada juga yang belum terlaksana dengan baik. Karena kadang mereka masih ada juga yang tugasnya pada waktu mengerjakannya belum tepat dengan waktu dan tempat karena kondisi kantor yang belum memadai.”*

Berdasarkan wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam peranan aparat desa, prinsip tanggung jawab merupakan upaya dalam mewujudkan suatu kinerja yang baik dan pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat efektif dan efisien. Sesuai dengan teori bahwa tanggung jawab berkaitan dengan penerima pesan, layanan dan penanganan keluhan atau persoalan dari pelanggan.

Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Hal ini merupakan nilai tambah dalam memberikan pelayanan yang maksimal karena untuk mewujudkan pelayanan prima aparat desa sebagai birokrat pelaksana pelayanan dan masyarakat sebagai pelanggan membutuhkan sarana dan prasarana agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

Selain itu sarana dan prasarana juga memberikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Hal ini diungkapkan oleh Sekretaris Desa Pahlawan Belui:

“Sarana dan prasarana yang ada belum semuanya memadai dan belum berjalan dengan baik karena kondisi ruangan yang berukuran kecil, sehingga tidak memungkinkan untuk mencapai pelayanan yang maksimal dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Seperti terbatasnya ukuran untuk ruang tunggu, ketersediaan informasi, kursi, dan atribut lainnya yang diperlukan.”

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Kaur Umum bahwa:

“Kantor kami yang tidak memadai, membuat kami melaksanakan urusan kepelayanan di rumah, seperti Kepala Desa dan Sekretaris Desa serta perangkat lainnya banyak melakukan aktifitas dan pemberian pelayanan di rumah.”

Sebagaimana juga yang disampaikan Kaur Pemerintahan:

“...Walaupun kondisi tempat pelayanan kami di desa belum memadai, namun kami berusaha dalam memberikan pelayanan yang cepat sehingga masyarakat merasa nyaman dalam proses pelayanan.”

Dari pernyataan informan di atas bahwa keadaan dan situasi kantor Desa Pahlawan Belui saat ini belum memungkinkan dalam pemberian pelayanan yang maksimal dari segi sarana dan prasarana pelayanan dikarenakan keterbatasan ukuran ruangan dan tidak danya atribut pendukung lainnya seperti TV, Komputer, jumlah meja dan kursi yang masih terbatas. Hal ini dikemukakan Kaur Pembangunan bahwa:

“Keterbatasan tempat sehingga masyarakat tidak nyaman dan kadang masyarakat yang ingin mengurus keperluannya pun sering menunda-nundanya untuk datang mengurus dan mendapatkan pelayanan dari kami.”

Meskipun saat ini sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan untuk mencapai pelayanan prima belum maksimal dikarenakan keadaan dan situasi yang belum memungkinkan. Hal ini diakui oleh key informan bahwa:

“Berkaitan dengan fasilitas pendukung pelayanan saat ini belum bisa diterapkan dengan maksimal. Akan tetapi kami mengedepankan akurasi, waktu dan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.”

Dari uraian di atas selanjutnya menurut salah seorang warga:

“Menurut saya, sarana dan prasarana yang ada di desa masih belum memadai sehingga kadang kami merasa kurang nyaman dan puas dalam mendapatkan pelayanan dan kadang juga belum sesuai dengan harapan agar birokrat dapat melaksanakan tupoksinya sesuai pada tempat dan waktu dimana seharusnya dilaksanakan.”

Kelengkapan sarana dan prasarana dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Oleh karena itu, ada banyak hal yang perlu diperhatikan jika memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal dalam hal ini pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat secara langsung. Agar terwujudnya pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

Kemudahan Akses

Kemudahan akses berkaitan dengan efektif dan efisiennya yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh para birokrat atau aparat desa, yang mana tidak terlalu banyak pintu masuk, tidak memakan waktu yang lama dan tidak terlalu banyak biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat. Selain itu juga tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Walaupun demikian masyarakat juga harus memahami bagaimana proses pelayanan sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan di dalam pemberian pelayanan, seperti yang dikemukakan oleh Sekretaris Desa bahwa:

“Kami telah memberikan kemudahan akses kepengurusan administrasi kepada masyarakat bahkan tanpa harus memungut biaya.”

Begitu juga yang dikatakan oleh Kaur Umum bahwa :

“Masyarakat yang datang dengan membawa persyaratan tergantung kepengurusan dan telah memenuhi persyaratan dengan lengkap, maka langsung kami proses dan dokumen akan dipercepat untuk dikeluarkan, begitulah salah satu cara kami memberikan kemudahan untuk masyarakat.”

Pernyataan informan tersebut menjelaskan bahwa kemudahan akses telah ada dilakukan, akan tetapi masyarakat diharuskan untuk melengkapi, memenuhi dan mentaati persyaratan yang telah ada.

Sehingga dokumen tersebut datanya mudah diproses dan dokumen yang diperlukan bisa dikeluarkan dengan cepat. Hal ini juga disampaikan oleh Kaur Pemerintahan yaitu:

“Kemudahan akses atau pelayanan sudah kami berikan salah satunya dengan membantu pengurusan administrasi masyarakat tersebut dengan tuntas, dalam kontek selagi memenuhi persyaratan yang diminta di beberapa jalur yang kami lalui.”

Kaur Pembangunan mengatakan bahwa:

“Masyarakat kadang diberikan kemudahan akses dalam pelayanan namun masih ada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara instan atau satu jalur tapi dalam pelaksanaannya tidak seperti yang diharapkan karena harus melalui beberapa proses.”

Dalam hal memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dan sesuai dengan tuntutan masyarakat yang ingin dilayani secara maksimal, aparat desa sudah memberikan kemudahan akan tetapi terkadang masyarakat belum memahami prosedural atau jalur-jalur dalam pelayanan tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh *key informan* bahwa:

“Pada saat ini pelayanan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang ada, namun kami kadang juga harus melalui prosedur yang ada di lembaga atau jajaran struktural tingkat atas yang terkait dalam kepengurusan.”

Berdasarkan wawancara di atas bahwa kemudahan akses yang sudah diberikan juga tergantung dari pimpinan atau kepala desa dalam kepengurusan dokumen mengenai lama tidaknya pelayanan. Contohnya cepatnya kepengurusan dokumen tersebut apabila Kepala Desa atau Sekretaris Desa berada di tempat. Hal ini dikarenakan peran Kepala Desa dan Sekretaris Desa sangat penting di dalam penandatanganan ataupun pengesahan kepengurusan dokumen masyarakat dan perannya tidak dapat diwakilkan. Hal ini juga dikemukakan oleh informan kelima selaku masyarakat Desa Pahlawan Belui bahwa:

“Kadang kami kurang puas karena meskipun diberi kemudahan namun kadang kepastian waktunya tidak sesuai dengan yang diharapkan.”

Sesuai dengan teori bahwa kemudahan akses mendapatkan pelayanan berkaitan dengan efisien dan efektif di dalam memberikan pelayanan.

Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan merupakan upaya pemberi pelayanan yang harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang terpenting dan sangat vital, karena ini bisa dijadikan masyarakat sebagai tolak ukur atau suatu penilaian untuk melihat kinerja birokrasi apakah telah baik atau belum dan sebagai suatu energi dalam upaya meningkatkan kinerja birokrasi untuk menghadapi masyarakat banyak dalam hal ini publik yang ingin dilayani.

Pelayanan itu bisa dikatakan berhasil apabila terwujudnya kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat. Karena ini menyangkut dengan kepuasan masyarakat, maka dari itu kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yang dilakukan para birokrat dalam lingkup aparat desa Pahlawan Belui haruslah dilakukan dengan sikap yang menyenangkan yang tercermin dari penampilan, bahasa tubuh, dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit sehingga masyarakat pun merasa senang karena merasa dihormati. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sekretaris Desa bahwa:

“Kami sangat senang melayani masyarakat yang butuh peranan kami dalam membantu persoalan yang masyarakat hadapi. Oleh karena itu, kami melayani masyarakat dengan sopan dan ramah, apalagi masyarakat itu datang secara sopan juga.”

Kaur Umum mengatakan bahwa:

“Kami melayani masyarakat dengan sopan dan ramah, contohnya seperti memberikan pertanyaan kepada masyarakat tentang kelengkapan atau kekurangan bahan, jika masih belum lengkap maka dikembalikan untuk melengkapi bahan dan kembali memberi informasi atau kejelasan tentang persyaratannya.”

Dari wawancara tersebut diketahui bahwa ada aparat desa yang berusaha dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan etika dalam pelayanan. Dalam menjalankan tugasnya aparat desa hendaknya jangan berorientasi pada kekuasaan melainkan pada pengabdian dan pelayanan. Maka dari itu, kepuasan yang diinginkan masyarakat dalam hal kedisiplinan, kesopanan dan keramahan sebagian belum tercapai. Padahal seharusnya ketiga sikap itu harus diutamakan karena merupakan prinsip pelayanan prima. Kaur Pemerintahan mengemukakan bahwa:

“Kami mencoba berusaha memberikan yang terbaik, hanya saja kendalanya yaitu tingkat emosi yang kadang tidak tertahan karena disebabkan masyarakat yang sering tidak sopan bahkan tidak mempunyai tata krama dalam kepengurusan seperti mendesak ingin cepat selesai dan bahkan kadang tutur bahasa yang digunakan kasar.”

Begini juga yang dikatakan Kaur Pembangunan bahwa:

“Kami telah memberikan pelayanan yang optimal dan semaksimal mungkin kepada masyarakat. Terkadang masyarakat salah paham dan menganggap kami mempersulit. Padahal terkadang masyarakat itu sendiri tidak sabar.”

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa aparat desa telah berusaha memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, hanya saja terdapat kendala yaitu faktor SDM para pelaksana pelayanan yang belum siap menghadapi kritikan dari masyarakat dan belum siap menghadapi bermacam-macam tingkah laku publik. Dalam hal ini kepuasan masyarakat itu relatif. Padahal dalam suatu masyarakat yang beradab, sikap sopan merupakan bagian tata krama sosial. Karena itu, menumbuhkan dan memelihara sikap sopan di kalangan mereka yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus menepati prioritas tinggi.

Key informan berpendapat bahwa:

“Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan itu tergantung kepada pemberi layanan. Yang jelas mereka mengetahui kebijakan-kebijakan atau pedoman yang telah mengatur cara mereka melayani publik. Dan yang terpenting kami selalu memberitahu dan mengingatkan kepada mereka. Untuk pelaksanaannya tergantung dari diri pribadi masing-masing. Namun jika terdapat kritikan atau masukan dari masyarakat tentang keluhan atau masalah ini, kami akan sangat terima masukannya sebagai bahan evaluasi kinerja.”

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan berkaitan dalam memberikan pelayanan personil yang berada digaris depan yang berinteraksi langsung dengan publik yang ingin dilayani harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan yang tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, dan disiplin. Sedangkan informan kelima sebagai masyarakat Desa Pahlawan Belui mengatakan bahwa:

“Aparatur desa sudah memberikan pelayanan dengan sikap disiplin, sopan dan ramah. Namun masih ada sebagian yang belum sesuai dengan harapan kami masyarakat yang ingin dilayani dengan baik dan sehingga kami puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya aparatur yang memberikan pelayanan haruslah terlebih dahulu mengerti dengan kondisi

sosial masyarakat yang akan berinteraksi dengan mereka. Karena kadang kami masyarakat yang tergolong pendidikan rendah dan masih awam dengan prosedur yang ada, membuat kami bingung dan kadang kurang tahu bagaimana tata tertibnya, contohnya seperti merokok, atau kadang memakai sendal ke kantor, kadang kami diacuhkan tanpa memberitahukannya kepada kami.”

Dari observasi dan wawancara peneliti di lapangan bahwa sikap acuh terkadang dilakukan oleh sebagian aparatur pemberi layanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Sikap tidak acuh merupakan salah satu rendahnya sifat keramahan yang dimiliki oleh aparatur desa. Akan tetapi, mereka berpandangan bahwa dialah yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berbagai hal negatif dapat timbul sebagai akibat perilaku seperti itu. Misalnya membiarkan orang yang membutuhkan pelayanannya menunggu atau mengulur waktu penyelesaian pemberian pelayanan atau bahkan menyuruh orang tersebut kembali pada waktu lain, padahal sebenarnya pelayanan dapat diberikan pada waktu itu. Namun, karena masyarakat itu melakukan hal yang tidak sesuai dengan tata tertib yang ada, sehingga terjadilah respon sikap pelayanan secara pribadi seperti itu. Sementara menurut teori kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan berkaitan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal).

SIMPULAN

Sebagaimana yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima agar dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka dalam pelayanan kepada masyarakat harus berdasarkan atas dasar penyelenggaraan pelayanan publik dan prinsip-prinsip pelayanan prima. Peranan Aparatur Desa Pahlawan Belui dalam hal ini belum sepenuhnya mewujudkan pelayanan yang prima dan maksimal kepada masyarakat, karena masih ada aparatur yang melaksanakan tupoksinya diluar tempat dan waktunya serta alur pelayanan masih terkendala dari pelaksana pelayanan itu sendiri yang ada di desa. Dalam menjalankan peranannya sebagai aparatur desa, masih ada sebagian dari pemberi layanan yang belum bertanggung jawab dengan penyelesaian persoalan atau kepengurusan masyarakat seperti menunda pekerjaan yang seharusnya bisa diselesaikan dalam waktu itu.

Terdapat pula kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana sehingga terhambat dan terkendalanya pelayanan yang diberikan. Dengan demikian aparat desa belum mampu mewujudkan pelayanan prima di Desa Pahlawan Belui. Hal ini disebabkan karena kondisi Kantor Kepala Desa Pahlawan Belui belum memadai serta atribut pendukung lainnya. Selain itu, belum siapnya pelaksana pelayanan atau aparatur desa dalam menghadapi sikap masyarakat yang bermacam-macam dan banyaknya tuntutan masyarakat agar dilayani dengan cepat bahkan mendesak agar urusannya cepat diselesaikan, sehingga terjadinya komunikasi yang kurang baik dan berpengaruh terhadap cara pelayanan aparatur desa terhadap masyarakat. Dari sisi masyarakat sendiri, pendidikan rendah yang dimiliki masyarakat membuat kurangnya tata krama dari masyarakat, sehingga masyarakat sering melanggar tata tertib atau bersikap seenaknya saat masuk kantor dan bersikap kepada aparatur pemberi layanan. Maka dapat kita ketahui bahwa Peranan aparat Desa Pahlawan Belui belum maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Karena dalam realisasinya masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan dan kesalahan yang dilakukan oleh aparat desa sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat.

Implikasi dari penelitian ini menyarankan aparatur desa sebagai pemberi pelayanan publik secara langsung berhubungan dengan masyarakat dalam mengenai permasalahan pelayanan publik hendaknya dapat melaksanakan tupoksinya sesuai dengan kebijakan atau undang-undang yang berlaku. Pemerintah Desa harus memberikan kompensasi bagi perangkat desa yang bekerja sebagai pelayan publik yang berprestasi, inovatif dan mendukung terwujudnya pelayanan prima. Serta memberikan reward dan punishment bagi aparatur desa yang bekerja dalam memberikan pelayanan

publik, misalnya kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau seminar. Selanjutnya, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan memuaskan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, Pemerintah Desa harus memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana yang kurang, atau masih belum memadai agar direnovasi sesuai dengan konsep atau tata ruang pelayanan publik yang nyaman. Supaya mendukung aparatur desa dalam mewujudkan pelayanan prima terhadap masyarakatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin dan Ahamad, Saebani Beni. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bugin, B. 2011. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN PRESS.
- Miles, Matthew B. Dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Ratminto. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Raho. Bernard. 2007. *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. 2002. *Metode Penelitian Survey LP3ES*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Soerjono Soekanto. 2009. *Sosiologi Suatu Pengantar Edisi Baru*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiono. 2003. *Penelitian Kualitatif Sampling Purposive*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2009. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.