

Pembinaan Karakter Perangkat Desa dalam Pelayanan Publik

Character Development of Village Officials in Public Services

Alifia Cahyani Kurnia Sanjaya

STKIP Syekh Manshur, Pandeglang

Email: alifiacahyani75@gmail.com

Submitted 31 Agustus 2023	Accepted 30 Oktober 2023	Published 30 November 2023
	Revision 18 November 2023	

ABSTRACT

Optimal service in administering government is a real manifestation of creating good governance. Providing services to the community is also a real work result in government, especially village government. Thus, good and correct governance is needed to produce quality services. Based on Law Number 6 of 2014 concerning Villages, forming a village government that is professional, efficient, effective, open and accountable is inseparable from optimal public services in administering village governance. Improving public services in village government can be done with good governance and implementing programs that can support the performance of village officials in serving the community. This study aims to foster the character of village officials in public services in Gombong Village, Panimbang District, Pandeglang Regency, Banten. Governance carried out by the Gombong village government is inseparable from the results of good leadership so that it can manage and regulate a good village governance system. The results of this activity can be said to be successful with the presence of government officials from Gombong Village, Panimbang District, Pandeglang Regency, Banten. This can be seen from the percentage of participant attendance and enthusiasm during the activity.

Keywords: *public service*

ABSTRAK

Pelayanan yang optimal dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan wujud nyata dalam menciptakan pemerintahan yang baik (good governance). Pemberian pelayanan kepada masyarakat juga hasil kerja yang nyata dalam pemerintahan khususnya pemerintahan desa. Dengan demikian, dibutuhkan tata kelola yang baik dan benar sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggung jawab tak terlepas dari optimalnya pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Untuk meningkatkan pelayanan publik di pemerintahan desa dapat dilakukan dengan tata kelola yang baik dan melaksanakan program-program yang dapat mendukung kinerja aparatur desa dalam melayani masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk membina karakter perangkat desa dalam pelayanan public di Desa Gombong, Kecamatan Panimbang, Kabupaten Pandeglang, Banten. Tata kelola yang dilakukan oleh

pemerintah desa Gombong tak terlepas dari hasil kepemimpinan yang baik sehingga dapat mengelola dan mengatur sistem pemerintahan desa yang baik. Hasil kegiatan ini dapat dikatakan berhasil dengan dihadiri perangkat pemerintah Desa Gombong, Kecamatan Panimbang, Kabupaten Pandeglang, Banten. Hal ini dapat dilihat dari persentase kehadiran peserta dan antusiasme peserta selama berjalannya kegiatan.

Kata Kunci: pelayanan publik

PENDAHULUAN

Pergeseran paradigma otonomi daerah dari pembangunan di daerah menjadi membangun daerah merupakan salah satu alasan untuk mendukung dan melaksanakan pelayanan yang optimal dalam birokrasi. Pelayanan yang optimal harus selalu diberikan para aparat pemerintahan daerah khususnya pemerintahan desa. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa salah satu tujuan dari pengaturan desa adalah meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum.

Pelayanan publik yang optimal dapat mewujudkan pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka dan bertanggung jawab atau pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan demikian, dibutuhkan tata kelola pemerintahan desa yang dapat mewujudkan *good governance* tersebut melalui program peningkatan pelayanan publik di tingkat desa. Apabila tata kelola ini terwujud maka tujuan yang ditentukan dapat tercapai yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik, pengelolaan seluruh potensi desa, memudahkan masyarakat dalam menerima informasi melalui ketersediaan data, mendorong partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas. Kemudian, Perwujudan *good governance* di tingkat desa adalah salah satu percepatan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa untuk mencapai kesejahteraan masyarakat desa.

Grindle (1991), menjelaskan reformasi pelayanan publik itu haruslah diarahkan untuk mencermati dan membenahi berbagai kesalahan kebijakan di masa lalu maupun kebijakan yang berlaku sekarang serta pengaturan kelembagaan yang ada. Reformasi pelayanan publik itu harus menjangkau perubahan yang mendasar dalam rutinitas kerja administrasi, budaya birokrasi,

dan prosedur kerja instansi pemerintah guna memungkinkan dikembangkannya kepemimpinan yang berwatak kerakyatan pada birokrasi publik.

Bintaro (1983), desa merupakan perwujudan atau kesatuan geografi, sosial, ekonomi, politik, dan kultur yang terdapat di suatu daerah, dalam hubungan dan pengaruhnya secara timbal balik dengan daerah lain. Sedangkan secara etimologi bahasa kata desa berasal dari bahasa Sansekerta, dhesi yang berarti tanah kelahiran (bardesa.com, 2018).

Sejak diberlakukannya Undang-undang No. 6 Tahun 2014, kini pemerintah pusat memberikan legitimasi untuk menyerahkan kewenangan pembangunan desa kepada masing-masing pemerintah desa. Yang mendasari undang undang ini merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di desa dan mengurangi kesenjangan pembangunan baik itu daerah miskin, kumuh, atau tertinggal.

Menurut Rustiadi (2001), penataan dalam konteks ekonomi perdesaan perlu dilakukan untuk memanfaatkan sumber daya secara optimal dengan cara yang sesuai, kondisi yang diperlukan dalam pendekatan ini adalah: (1) kebutuhan masyarakat untuk melakukan perubahan atau upaya untuk mencegah yang tidak diinginkan, dan (2) adanya *political will* dan kemampuan untuk mengimplementasikan perencanaan yang telah tersusun.

Peraturan Menteri dalam Negeri (Permendagri) Nomor 83 Tahun 2015 pemerintah desa dalam hal ini perangkat desa memiliki peran yang strategis menjalankan roda pemerintahan pada tingkat desa. Pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa lainnya yaitu staf yang membantu kepala desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam sekretariat desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksanaan teknis unsur kewilayahan.

METODE

Penelitian ini dikategorikan kualitatif. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai penelitian yang memiliki kualitas, dimana fakta yang disajikan dalam

kondisi yang wajar atau dalam bentuk aslinya, tanpa menggunakan simbol atau angka. Subjek atau sasaran penelitian ini adalah seluruh perangkat serta staf Desa Gombong, Kecamatan Panimbang, Kabupaten Pandeglang, Banten. Sedangkan objek penelitian ini adalah pembinaan karakter perangkat desa dalam pelayanan publik.

Kegiatan ini terdiri dari pemaparan materi dari narasumber dan diskusi dengan perangkat dan staf desa yang hadir. Kegiatan ini diawali dengan pembukaan oleh kepala Desa Gombong dan selanjutnya penyampaian materi oleh narasumber dan diskusi dalam rangka meningkatkan kapasitas perangkat Desa Gombong.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 18 Agustus 2023. Kegiatan ini dimulai pukul 08.00 sampai dengan 11.00 WIB. Kegiatan diawali dengan registrasi peserta. Peserta yang registrasi berjumlah 15 orang, yang terdiri dari:

1. Kepala Desa, Desa Gombong
2. Perangkat Desa Gombong
3. Staf Desa Gombong

Kegiatan ini dibuka oleh kepala desa Gombong, kemudian dilanjutkan dengan pemaparan materi dari narasumber pertama yaitu Ahmad Gunadi, S.Pd., menyampaikan berkaitan dengan karakter yang mencerminkan pelayanan publik. Kemudian dilanjutkan dengan materi kedua yaitu Iin Sobirin, S.IP., menjelaskan tentang administrasi dan kinerja perangkat desa.

Hasil kegiatan berbasis pembinaan karakter perangkat Desa dalam pelayanan publik dikatakan berhasil. Hal tersebut dapat dilihat dari presentas kehadiran dan antusiasme perangkat dan staf desa selama berjalannya kegiatan. Pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu hasil kinerja yang dapat dilakukan pemerintahan desa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

dalam standar pelayanan nasional yaitu kualitas pelayanan. Upaya yang dilakukan pemerintahan desa tersebut bertujuan untuk melakukan percepatan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik, karena hal ini berkaitan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang buruknya pelayanan yang diberikan aparat desa.

Kegiatan pembinaan karakter dalam pelayanan publik perangkat Desa Gombong, Kecamatan Panimbang, Kabupaten Pandeglang, Banten dapat berjalan dengan lancar. Kegiatan ini memang dibutuhkan bagi perangkat dan staf desa, kebanyakan perangkat dan staf desa ingin berbagi pengetahuan dan pemahaman serta pengalaman dalam pelayanan publik yang baik, menjaga agar tetap konsisten, terukur, dan terarah dalam pelayanannya. Masing-masing perangkat dan staf desa bertanggung jawab dalam melayani masyarakat agar lebih akuntabel, transparan, efektif, dan efisien. Pembinaan karakter perangkat desa dalam pelayanan publik dijadikan materi pada kegiatan ini agar aparat desa lebih lues lagi dalam pelayanan kepada masyarakat daerah setempat yang membutuhkan pelayanan.

Beberapa masalah yang timbul tidak luput berasal dari pengelolaan administrasi pemerintahan desa karena pelaku pengelola aparatur desa memiliki karakteristik yang berbeda-beda dalam pengetahuan dan pengalaman. Sebenarnya pemerintah telah membuat Permen PDTT (Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi) RI Nomor 1 tahun 2015 tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa yang meliputi: penetapan dan penegasan batas Desa; pengembangan sistem administrasi dan informasi Desa; penetapan organisasi Pemerintah Desa; penetapan BUMDesa; penetapan APB Desa; penetapan peraturan Desa dan lain sebagainya. Kepala desa beserta perangkat desanya mengimplementasikan Undang-Undang, Permen Desa PDTT namun belum optimal. Pekerjaan yang perlu dilakukan untuk Implementasi Undang-undang dan Permen ini adalah menyediakan pendamping Desa yang mampu melakukan kerja-kerja pemberdayaan di masyarakat. Hal tersebut mencakup

peningkatan pengetahuan dan keterampilan terhadap pemangku kepentingan yaitu diantaranya aparatur desa.

Denhard dan Denhard (2013) menawarkan pendekatan new public service, sebuah pendekatan yang berfokus pada tujuh pokok pikiran yakni: 1) layani warga, bukan pelanggan (*serve citizens, not customers*); 2) cari interest publik (*seek the public interest*); 3) mengutamakan kepentingan warga daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*); 4) berpikir strategis, berbuat demokratis (*think strategically, act democratically*); 5) mengetahui bahwa akuntabilitas bukan masalah yang sederhana (*recognize that accountability is not simple*); 6) lebih melayani dibandingkan mengatur (*serve than steer*) dan 7) mengatasi manusia, bukan hanya produktivitasnya saja (*value people, not just productivity*)

Sedangkan Hardiansyah (2011) mengatakan bahwa ada tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu a) Unsur pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah sebagai regulator; b) Unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan; c) Unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan publik terdiri atas yaitu: a. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers. b. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.



Gambar 1. Pemaparan materi & sesi foto bersama



Gambar 2. Sesi tanya jawab

SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat tanggapan yang positif terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pembinaan ini mengingat kegiatan ini merupakan kebutuhan aparatur desa dalam rangka pengembangan kapasitas prangkat desa di era 4.0. Tanggapan peserta terhadap pelaksanaan kegiatan advokasi ini sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah peserta yang hadir dan motivasi peserta yang begitu interaktif dengan narasumber selama mengikuti kegiatan dari awal sampai akhir.

Perwujudan *good government* di tingkat desa adalah salah satu percepatan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa untuk mencapai kesejahteraan masyarakat desa. Namun, untuk mewujudkan hal tersebut

diperlukan proses pengembangan kemampuan sumber daya aparatur pemerintahan terhadap tata kelola pemerintahan desa, termasuk di Desa Pematang Johar. Desa ini masih kekurangan sumber daya manusia untuk mengimplementasikan tata kelola pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan publik seperti penggunaan sistem informasi yang mendukung program pelayanan publik elektronik yang telah diluncurkan oleh pemerintahan desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Berdesa.com. (2018, December 13). Pengertian Desa Yang Harus Dipahami Warga Pedesaan. Berdesa. <https://www.berdesa.com/pengertian-desa-yang-harus-dipahami-warga-pedesaan/>
- Bintarto, R. (1983). Interaksi desa-Kota Dan permasalahannya. Yogyakarta. Gmalia.
- Denhardt, Janet Valerie and Denhardt, Robert B. (2013) The New Publik Service: Serving Not Steering, ME Sharpe Inc., New York
- Grindle, M.S (Ed)., (1991). Politic and Policy Implementation in The Third World, Princenton University Press; New Jersey.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya), Penerbit Gava Media: Jakarta
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2015. Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa. 5 Januari 2016. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 5. Jakarta.
- Ramadhan, Hidayat, & Chotidjah. (2018). Implementasi Pemerintahan Nagari Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat No 2 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Nagari Dikaitkan dengan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Prosiding Ilmu Hukum.
- Setiawan, B., Afandi, M.N., & Kurniawan, I. (2019). Development Strategy of Village Government with Measurement of Village Buiding Index in Garut District. International Conference on Administration Science. Atlantis Press.
- Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Desa. 15 Januari 2014. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7. Jakarta.