

Sosialisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sindangkarya

Socialization of Improving the Quality of Public Services at the Sindangkarya Village Office

Hanny Purnamasari^a, Gun Gun Gumilar^b, Lina Aryani^c, Evi Priyanti^d, Anjar Nur
Syahri^e

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Singaperbangsa Karawang^{a,b,c,d,e}
hanny.purnamasari@fisip.unsika.ac.id^a

Disubmit : 13 Februari 2024, Diterima : 27 Mei 2024, Dipublikasi : 09 Juni 2024

Abstract

The village is the front guard and is the spearhead in providing services to the community. Talking about public services and village government, people cannot choose, like it or not, whether they like it or not, people will remain connected to village government officials in terms of services. The many obstacles and phenomena encountered in the process of public services in villages make people reluctant and lose confidence in providing services. Therefore, the aim of this community service is to improve the quality of public services carried out by village government officials in providing services to the community. This service activity was carried out through direct outreach to Sindangkarya village government officials in the village office hall. The results of this service activity are considered effective because they can provide new knowledge related to how village government officials provide services to the community.

Keywords: Strategy, Service Quality, Sindangkarya Village.

Absrtak

Desa merupakan garda terdepan dan menjadi ujung tombak dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Berbicara mengenai pelayanan publik dan pemerintah desa, masyarakat tidak bisa memilih, mau tidak mau, suka atau tidak suka masyarakat akan tetap terhubung dengan aparatur pemerintah desa dalam hal pelayanan. Banyaknya kendala serta fenomena yang ditemui dalam proses pelayanan publik di desa membuat masyarakat enggan dan hilangnya kepercayaan dalam melakukan pelayanan. Oleh karena itu tujuan dari pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui sosialisasi secara langsung kepada aparatur pemerintah desa Sindangkarya di aula kantor desa. Hasil kegiatan pengabdian ini dianggap efektif karena dapat memberikan pengetahuan baru terjait dengan bagaimana aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan, Desa Sindangkarya.

1. Pendahuluan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 menyebutkan desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berbicara mengenai pelayanan publik pemerintah desa menjadi ujung tombak dalam implementasinya. Pelayanan publik menjadi aspek penting dalam keberlangsungan suatu negara.

Wasistiono dalam (Hardiansyah, 2018) mengatakan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak

swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik di desa merupakan kunci utama dalam mempercepat serta mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Praktik pelayanan publik di desa sering kali terdapat banyak kendala seperti minimnya sumber daya manusia profesional, kurangnya fasilitas pendukung serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa. Agus dkk (2023) mengatakan kegiatan pelayanan terutama dalam pelayanan administrasi desa atau kegiatan pemerintahan masih dicatat dan disimpan dalam buku fisik, yang rentan terhadap kerusakan jika disimpan dalam waktu yang lama. Data administrasi dapat hilang atau berpindah tangan tanpa diketahui pihak terkait. Hasbar (2012) dalam Sellang, mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Para aparatur (pegawai) haruslah menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan publik. Bila dimata masyarakat kesan muncul tidak demikian, berarti tugas pelayanan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan sepenuh hati, melainkan pelayanan yang hanya didasari kewajiban sebagai abdi negara.

Nurdin (2019) mengatakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas berawal dari terdapatnya petugas pelayanan yang juga berkualitas. Kualitas pelayanan syarat mutlak dan menjadi tolak ukur, pembanding atau acuan sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan itu dapat diterima dan dirasakan, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat, jadi dalam hal ini masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat. Hardiansyah (2018) mengatakan terdapat tiga unsur dalam pelayanan publik unsur pertama yaitu organisasi (penyelenggara) yaitu pemerintah atau pemerintah daerah, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan atau yang diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Guna meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa Safitri (2022) mengatakan ada beberapa faktor pendukung, diantara adanya partisipasi dari masyarakat, kekompakan antar aparatur pemerintah desa, serta penetapan biaya pelayanan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Saefullah (2022) di Desa Kadugede Kabupaten Kuningan menunjukkan kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan bagi kepuasan masyarakat Desa Kadugede. Kualitas pelayanan mempunyai dampak signifikan langsung kepada kepuasan masyarakat sebesar 0,475 atau 22,56%. Dalam penelitian ini ditemukan juga bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan di Desa Kadugede. Disiplin kerja berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan dengan pengaruh yang kuat sebesar 0,510 atau 26%. Serta terdapat pengaruh signifikan antara disiplin kinerja kepada kepuasan masyarakat melalui Kualitas pelayanan publik. Pengaruh total variable disiplin kinerja bagi kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan yang menjadi unsur variabel mediasi sebesar 34.93%. Dari hasil penelitian tersebut kita dapat mengetahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian serupa yang dilakukan oleh Juniasa (2023) penilaian kualitas pelayanan di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu

Kabupaten Bulelengada dimensi empathy menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui sikap yang ramah oleh pegawai yaitu memberikan senyum, sapa dan salam kepada semua masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan tanpa adanya diskriminasi. Petugas juga mengarahkan kepada warga untuk menempati tempat duduk yang telah disediakan sambil menunggu giliran dalam pelayanan. Dari dua penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa baru sampai pada tahapan cukup baik, sehingga kepuasan akan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat belum terpenuhi. Berangkat dari fenomena permasalahan tersebut, penulis akan melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dengan tema Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Sindang Karya Kabupaten Karawang.

2. Metode

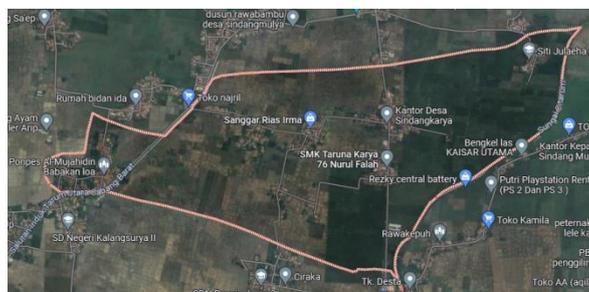
Metode yang digunakan dalam kegiatan ini yaitu melalui ceramah tatap muka yang pelaksanaannya terintegrasi dengan kegiatan KKN mahasiswa Unsika dilaksanakan pada tanggal 24 Januari 2024 di Kantor Desa Sindangkarya Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang. Sosialisasi dilakukan kepada aparatur pemerintah desa yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur, Kasi, Kadus, RW, RT serta mahasiswa KKN Unsika yang dilakukan secara langsung di aula Desa Sindangkarya.

1. Tahapan Kegiatan

- 1) Survey. Kegiatan survey dilakukan satu minggu sebelumnya untuk memperoleh perizinan kepada kepala desa serta menjelaskan kegiatan yang akan dilaksanakan.
- 2) Observasi. Observasi lapangan dilakukan untuk mengetahui potensi, serta permasalahan yang ada di desa mitra. Informasi dari hasil observasi dapat digunakan untuk menentukan tema dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang akan dilakukan.
- 3) Sosialisasi. Kegiatan sosialisasi dilakukan sekitar dua jam dengan kegiatan pembukaan, pemberian materi mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor desa dan diakhiri dengan penutup

3. Hasil Dan Pembahasan

Desa Sindangkarya merupakan salah satu dari 12 desa yang ada di Kecamatan Kutawaluya Kabupaten Karawang yang terdiri dari 4 dusun, 4 RW (Rukun Warga) dan 12 RT (Rukun Tetangga). Desa Sindangkarya ini memiliki luas wilayah 283,38 HA.



Gambar 1. kondisi geografi dan demografi Desa Sindangkarya

Dalam beberapa tahun terakhir telah terjadi perubahan paradigma mengenai pelayanan publik di desa. Pelayanan publik yang dilakukan di desa tidak lagi hanya

memenuhi ebutuhan dasar masyarakat akan tetapi juga harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan tidak diskriminatif. Hayat (2019) mengatakan pada hakekatnya tugas pemerintah itu hanya dua yaitu membangun kebijakan publik yang unggul dan memberikan pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa/dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Aljufri (2022) mengatakan salah satu dari fungsi pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan berperan sangat besar berkaitan dengan kepentingan umum, bahwa kepentingan masyarakat adalah salah satu dari prioritas dalam pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik saat ini merupakan bagian kebutuhan setiap warga masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan.

Ada pun jenis pelayanan publik dalam bidang administratif yang ada di kantor Desa Sindangkarya diantaranya : 1) surat pindah (datang/keluar), 2) surat keterangan ahli waris, 3) surat keterangan tidak mampu, 4) surat domisil penduduk, 5) surat keterangan usaha, 6) surat keterangan janda/duda, 7) surat pengantar izin keramaian, 8) surat keterangan belum kawin, 9) dan lain-lain



Gambar 2. Kegiatan Sosialisasi Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sindangkarya

Kegiatan sosialisasi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sindangkarya dilakukan dengan ceramah dengan sasaran Kepala Desa Sindangkarya, Sekretaris Desa, Kaur Keuangan, Kaur Umum dan Perencanaan, Kasi Pemerintahan, Kasi Pelayanan, Kasi Kesejahteraan, Para Kepala Dusun, Para Rukun Warga (RW) serta para Rukun Tetangga (RT). Kegiatan sosialisasi ini akan memberikan informasi terkait dengan beberapa strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik menurut Osborn dan Plastrik (2000) mengemukakan 1) strategi inti (*core strategy*), 2) strategi konsekuensi (*consequences strategy*), 3) strategi pelanggan (*customer strategy*), 4) strategi pengendalian (*control strategy*) dan strategi budaya (*culture strategy*).



Gambar 3. Dokumentasi Kegiatan Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

Strategi inti (*core strategy*) dapat dilakukan dengan menentukan tujuan serta fungsi pemerintahan yang jelas, adanya kejelasan peran serta arah dari pemerintahan. Strategi inti merupakan strategi untuk menjabarkan tujuan utama dari sistem organisasi pemerintah. Dalam strategi inti ini terdapat tiga aspek penting di dalamnya yaitu: kejelasan tujuan, kejelasan peran, dan kejelasan arah. Strategi konsekuensi (*consequences strategy*), merupakan konsekuensi kinerja yang dihasilkan oleh seseorang ataupun organisasi. Strategi ini dapat digunakan dengan menggunakan pendekatan: pertama persaingan yang terkendali dengan menerapkan mekanisme pasar sebagai pendorong terjadinya kompetisi dan konsekuensinya ditentukan oleh masyarakat. Kedua, kedekatan manajemen sebagai konsekuensi dari mekanisme pasar yang sedang berjalan. Ketiga, pendekatan manajemen kinerja. Ketiga pendekatan ini tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena organisasi yang beroperasi sebagai pemerintahan atau yang berkompetisi biasanya menggunakan banyak alat manajemen kinerja untuk memaksimalkan keunggulan kompetitifnya. Strategi konsekuensi merupakan strategi yang berkaitan dengan sistem insentif pemerintah. Dalam strategi konsekuensi ini terdapat tiga aspek penting di dalamnya yaitu: manajemen usaha, manajemen kinerja, dan persaingan. Strategi pelanggan (*customer strategy*) merupakan strategi yang memusatkan pada akuntabilitas (pertanggungjawaban), kepada siapa seharusnya organisasi pemerintah bertanggungjawab? Apa yang dipertanggungjawabkan organisasi pemerintah? Strategi ini mengdeskripsikan apa yang seharusnya dipertanggungjawabkan oleh pemerintah desa, strategi pengendalian mempengaruhi orang yang akan bertanggungjawab dan strategi budaya akan membantu pegawai menginternalisasikan pertanggungjawabannya.

Strategi pelanggan merupakan strategi yang berkaitan dengan pertanggungjawaban pelayanan organisasi pemerintah kepada masyarakat. Dalam strategi pelanggan ini terdapat tiga aspek penting di dalamnya yaitu: pemastian mutu, pilihan pelanggan, dan pilihan kompetitif. Strategi pengendalian (*control strategy*) pendekatan yang digunakan dalam strategi ini pertama, pemberdayaan organisasi, kedua, pemberdayaan pegawai dan ketiga adalah pemberdayaan masyarakat. merupakan strategi yang berkaitan dengan kekuasaan oleh atasan dalam pengambilan keputusan. Strategi budaya (*culture strategy*), pendekatan yang digunakan dalam strategi ini adalah membentuk kembali budaya baru dengan membentuk kebiasaan, perasaan dan pikiran organisasi yang baru. Beberapa pedoman maupun petunjuk dalam menyikapi transisi budaya diantaranya pegawai jangan dikontrol akan tetapi dilibatkan membuat model perilaku yang diinginkan. Strategi budaya merupakan strategi yang didalamnya terdapat nilai-nilai, norma, sikap, dan harapan pegawai. Dalam strategi budaya ini terdapat tiga aspek penting di

dalamnya yaitu : membangun perasaan bersama, mengubah kebiasaan, dan mengubah pikiran.

Adanya kegiatan sosialisasi ini dilakukan guna mengedukasi perangkat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa. Setelah diadakannya kegiatan sosialisasi ini harapannya perangkat desa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat

4. Simpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema sosialisasi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor desa Sindangkarya dilaksanakan secara langsung di aula kantor desa. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terdapat beberapa strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik menurut Osborn dan Plastrik (2000) mengemukakan 1) strategi inti (*core strategy*), 2) strategi konsekuensi (*consequences strategy*), 3) strategi pelanggan (*customer strategy*), 4) strategi pengendalian (*control strategy*) dan strategi budaya (*culture strategy*). Hasil kegiatan pengabdian ini dianggap efektif karena dapat memberikan pengetahuan baru terjait dengan bagaimana aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

5. Daftar Pustaka

- Agus Qomaruddin Munir, dkk. (2023). Optimalisasi Tatalaksana Administrasi Desa Berbasis Teknologi Inforormasi Bagi Perangkat Desa Katekan Gantiwarno Klaten. Wikrama Parahita : Jurnal Pengabdian Masyarakat, 8 (1), 30-36, <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/parahita/article/view/6634/2771>.
- Aljufri, Mahdi Mochamad. (2022). Penerapan Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Desa kebonagung Sidoarjo). PRAJA : Observer, 2 (1), 164-169, <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/428/292>
- Dhony, F. R., dan Trenda A. O. (2022) Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Petung Dadi (Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek. Publika Jurnal Ilmu Administrasi Negara UNESA, 10 (2).
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Konsekuensinya). Yogyakarta, Gava Media.
- Hayat. (2019). Manajemen Pelayanan Publik. Depok, Rajawali Pers.
- Indris Yanto, N. (2013). Implementasi Entrepreneurial Government dan Kinerja Pemerintah Daerah (Suatu Tinjauan Teoritis dan Pengalaman Empiris). Respositry Universitas Negeri Gorontalo.
- Ismail, Nurdin. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Perilaku Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya : Media Sahabat Cendikia.
- Juniasa, Dewa Nyoman. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Bungsubiu Kabupaten Buleleng. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP), 7 (3), 2856-2860, <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/view/5844>.

- Osborn, D. dan Plastrik, P. (2000). *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies For Reinventing Government*. Rosyid A (Penerjemah). *Memangkas Birokrasi : Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha (terjemahan)*, Seri Manajemen Strategi. PPM, Jakarta.
- Saefullah, Aep. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 2 (2), 1-20, <https://journal.sinov.id/index.php/jurimbik/article/view/129/123>
- Safitri, Selvi Dian, dkk. (2022). Upaya Pemerintah Desa Panji Kidul Kabupaten Situbondo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3 (5), 784-792, <https://jiss.publikasiindonesia.id/index.php/jiss/article/view/582/1321>
- Sellang, Kamaruddin. (2019). *Administrasi dan Pelayanan Publik antara Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Ombak.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.