

Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Desa Karang Tunggal

Helmi, Sudarno, Ria Trisnomurti
Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Awang Long Samarinda
helmidosen@gmail.com

Article Info	Abstract
<p>Article History</p> <p>Received: April 28, 2019</p> <p>Accepted: June 29, 2019</p> <hr/> <p>Keywords: role; village head; public service</p>	<p>This study uses an empirical legal research method using an individual personality approach in order to determine the role of the village head in improving public services at the Karang Tunggal Village Office, located in Tenggara Seberang District, Kutai Kartanegara Regency, East Kalimantan Province. Sources of data used in this study use primary data sources and secondary data sources. The collection technique used in this research is observation, document study, literature study and interviews. Data analysis used qualitative analysis which presented descriptively. Public services are one of the variables that measure the success of an organization, if the public services performed are of the best quality, the implementation of these services can be said to be successful and successful in a service implementation. The description based on the results of this study is that the Head of Karang Tunggal Village plays a major role in improving public services at the Karang Tunggal Village Office by paying attention to service quality, improving the performance of Village officials, improving human resources of Village officials, public service ethics, service management concepts, excellent service in public services, and supervision of public services.</p>

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan kepribadian individu untuk mengetahui peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Desa Karang Tunggal yang berlokasi di Kecamatan Tenggara Seberang, Kabupaten Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, studi dokumen, studi pustaka dan wawancara. Analisis data menggunakan analisis kualitatif yang disajikan secara deskriptif. Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang mengukur keberhasilan suatu organisasi, apabila pelayanan publik yang dilakukan berkualitas terbaik maka penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dikatakan berhasil dan berhasil dalam suatu penyelenggaraan pelayanan. Uraian berdasarkan hasil penelitian ini adalah bahwa Kepala Desa Karang Tunggal berperan besar dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Desa Karang Tunggal dengan memperhatikan kualitas pelayanan, meningkatkan kinerja aparatur Desa, meningkatkan sumber daya manusia Desa. pejabat, etika pelayanan publik, konsep manajemen pelayanan, pelayanan prima dalam pelayanan publik, dan pengawasan pelayanan publik.

Kata Kunci : wewenang; kepala Desa; pelayanan publik



LATAR BELAKANG

Negara memiliki kewajiban dalam melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik. (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Peran Kepala Desa sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan masyarakat, Pemerintah Desa diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik dengan memperhatikan kualitas pelayanan, meningkatkan kinerja perangkat Desa, meningkatkan sumber daya manusia perangkat Desa, etika pelayanan publik, konsep manajemen pelayanan, pelayanan prima dalam pelayanan publik, dan pengawasan pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan menggunakan pendekatan kepribadian individu dengan tujuan untuk mengetahui peran Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Karang Tunggal yang terletak di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengamatan, studi dokumen, studi pustaka dan wawancara. Analisis data menggunakan analisis kualitatif yang penyajiannya secara deskriptif. Subyek penelitian ini adalah Kepala Desa Karang Tunggal, Kasi Kesejahteraan Masyarakat dan Pelayanan, dan 4 orang pengguna pelayanan sehingga total subyek informan penelitian ini berjumlah 6 orang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat 1 disebutkan 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Menurut Ratminto dan Atiek Septi Winarsih, mengatakan bahwa “pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang dalam prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. (2017 : 2)

Menurut Kamaruddin Sellang, Jamaluddin dan Ahmad Mustanir, mengatakan 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. (2019 : 21)

Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik merupakan salah satu variable yang menjadi ukuran keberhasilan suatu organisasi, apabila pelayanan publik yang dilakukan berkualitas yang terbaik maka pelaksanaan pelayanan tersebut dapat dikatakan berhasil dan sukses dalam suatu pelaksanaan pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan bagi pemberi pelayanan terhadap pengguna pelayanan, strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan diantaranya dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa dengan upaya meminimalkan kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan oleh pemberi pelayanan dengan harapan serta keinginan pengguna pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik harus menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, artinya kepentingan dan kebutuhan pengguna layanan harus menjadi utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Muchlisin Riadi (2019), “Kualitas pelayanan publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan (*provider*) yang dalam hal ini adalah Pemerintah, untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan (*demand*) yang dalam hal ini adalah yang diperintah, sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik”. (<https://www.kajianpustaka.com-kualitas-pelayanan-publik.html>, diakses tanggal 12 Mei 2021, pukul 13.48 wita).

Menurut Zauhar (2005) yang dikutip oleh Muchlisin Riadi (2019), “Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan prosuk yang mereka inginkan”. (Ibid, <https://www.kajianpustaka.com-kualitas-pelayanan-publik.html>, diakses tanggal 12 Mei 2021, pukul 13.48 wita).

Menurut Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona dan Muhamad Nur Afandi, “Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Penetapan kualitas pelayanan dielaborasi dalam tiga sudut pandang. Pertama, pengaruh kebijakan Pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah). Kedua, kualitas yang ditetapkan. Ketiga, penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yang meliputi sebagai berikut: (1) Prosedur pelayanan; (2) Waktu penyelesaian; (3) Biaya pelayanan; (4) Produk pelayanan; (5) Sarana dan prasarana; dan (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan”. (2018 : 43)

Kinerja

Menurut Akhmad Fauzi dan Rusdi Hidayat Nugroho. A, mengatakan bahwa “kinerja (*performance*) adalah penampilan kerja maupun hasil kerja yang dicapai oleh seseorang baik barang/produk maupun berupa jasa yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian atas diri karyawan atau organisasi kerja yang bersangkutan yang mencerminkan pengetahuan karyawan tentang pekerjaannya itu. Semakin tinggi kualitas dan kuantitas hasil kerjanya maka semakin tinggi pula kinerjanya”. (2020 : 2).

“Kinerja adalah sebuah kata dalam Bahasa Indonesia dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja. Kinerja dalam organisasi, merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah sangat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering atasan atau manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan/instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot”. (<https://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>, diakses tanggal 12 Mei 2021, pukul 14.24 wita).

Menurut M. Prawiro (2020), “kata kinerja adalah singkatan dari Kinetika Energi Kerja yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance*. Dalam hal ini, kata *performance* umumnya merujuk pada “*job performance*” atau “*actual performance*” yang artinya suatu prestasi kerja atau prestasi sebenarnya yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dalam konteks manajemen, pengertian kinerja adalah suatu prestasi kerja atau hasil kerja seseorang berdasarkan kuantitas dan kualitas yang dicapai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diterima. Umumnya, setiap organisasi sangat memperhatikan upaya pengotimanan kinerja sumber daya manusia (SDM). Sehingga dalam hal ini, SDM menjadi faktor penentu bagi perusahaan dalam mencapai suatu kinerja yang baik”. (<https://www.maxmanroe.com-vid-karir-pengertian-kinerja.html>, diakses tanggal 12 Mei 2021, pukul 14.39 wita).

Menurut Prawirosentono yang dikutip oleh Akhmad Fauzi dan Rusdi Hidayat Nugroho. A, didalam bukunya mengatakan bahwa ”*performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”. (2020 : 1).

Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Edy Sutrisno (2017: 3), “sumber daya manusia merupakan terjemahan dari “*human resources*”, namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan “*manpower*” (tenaga kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian dan sebagainya). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap uoaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya”.

“Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan institusi maupun perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu”. ([https://id.wikipedia.org/wiki-Sumber_daya_manusia](https://id.wikipedia.org/wiki/Sumber_daya_manusia), diakses tanggal 12 Mei 2021, pukul 15.09 wita).

Menurut Aufa Atila (2021), “Pengertian Sumber Daya Alam (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu didalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya”. (<https://www.iojonomic.com-blog-sumber-daya-manusia>, diakses tanggal 12 Mei 2021, pukul 15.15 wita).

Etika Pelayanan Publik

“Persoalan kualitas pelayanan publik selalu dipertanyakan oleh masyarakat pada umumnya. Sebab dari ketidakberkualitasnya pelayanan publik, jika diidentifikasi bermuara pada persoalan konflik kepentingan, korupsi, birokrasi yang berbelit-belit, dan yang penting juga adalah kualitas moral (jujur, adil dan *fair*) seorang aparatur birokrasi pemerintahan, mulai dari pejabat sampai pelaksana pelayanan publik (*street level bureaucrat*), sehingga banyak terjadi praktik korupsi dalam proses pelayanan publik. Potret mentalitas oknum pejabat publik dan aparatur pelaksana pelayanan publik memang terasa miris. Mengapa dikatakan demikian? Karena mereka merupakan orang-orang terpilih dan dipercaya banyak orang untuk mengemban amanah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Tuntutan masyarakat modern dan beradab dewasa ini adalah semangat yang gandrung terhadap kemajuan dengan karakter mentalitas

individu yang menghargai nilai-nilai profesionalisme, kemandirian, rasionalisme, serta bersikap kritis, dan etis. Nilai-nilai tersebut diwujudkan dengan keringat atau kerja keras demi kebaikan dan kesejahteraan masyarakat berlandaskan pada pertimbangan nalar sehat dan hati nurani. Itulah idealitas karakter mentalitas pejabat publik dan aparatur pelaksana pelayanan publik kita yang diharapkan masyarakat". (Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona dan Muhamad Nur Afandi, 2018 : 47 ; 49).

"Pemahaman terhadap konsep etika publik dalam pelayanan publik, tidak bisa dilepaskan dari konsep etika dalam pengertian umum. Terkait dengan hal tersebut kita ketahui bahwa per definisi seringkali konsep etika dipertukarkan atau bahkan disamakan atau sinonim dengan konsep moral. Meskipun kita ketahui bahwa kedua konsep ini asal muasal atau dasar pemikirannya atau tradisi pemikiran filsafat moralnya berbeda. Dalam buku Aristoteles "*Ethique a Nicomaque*", kata "*ethos*" selain berarti kualitas suatu sifat, digunakan juga konsep "*ethos*" yang bermakna kebiasaan. Makna "*ethos*" adalah suatu cara berpikir dan merasakan, cara bertindak dan bertingkah laku yang memberikan ciri khas kepemilikan seseorang terhadap kelompok. Istilah ini, lebih sesuai dengan terjemahan bahasa Latin disebut sebagai konsep atau istilah "*moralis*" (*mos, moris* = adat, kebiasaan). Istilah *moralis* ini kemudian menjadi istilah teknis yang tidak lagi bermakna kebiasaan, tetapi mengandung arti 'moral'." (Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona dan Muhamad Nur Afandi, 2018 : 49-50).

"Menurut Paul Ricoeur (dalam Haryatmoko, 2015) Haryatmoko (2015), dalam bukunya "Etika Publik" konsep moral selalu dikaitkan dengan kewajiban khusus, dihubungkan norma sebagai cara bertindak yang berupa tuntutan, entah relatif entah mutlak. Jadi moral merupakan wacana normatif dan imperatif yang diungkapkan dalam kerangka baik atau buruk, benar atau salah yang dianggap sebagai nilai mutlak atau transenden. Isinya adalah kewajiban-kewajiban. Dengan demikian, konsep moral mengacu pada keseluruhan aturan-aturan dan norma yang berlaku, yang diterima oleh semua masyarakat tertentu sebagai pegangan dalam bertindak, dan diungkapkan dalam kerangka baik buruk, benar dan salah. Sedangkan menurut Paul Ricoeur (dalam Haryatmoko, 2015) bahwa penggunaan istilah "moral" dan "etika" ditinjau dari dua tradisi pemikiran filsafat yang berbeda. Istilah moral dikaitkan tradisi pemikiran filosofis Immanuel Kant (sudut pandang deontologi). Konsep moral pemahamannya lebih mengarah pada kewajiban, norma, prinsip-prinsip bertindak, dan imperatif (aturan atau norma yang berasal dari akal budi yang mengacu ke dirinya sendiri sebagai keharusan). Sedangkan konsep etika dalam tradisi pemikiran Aristoteles lebih bersifat teleologis (tujuan), sehingga pemahaman terhadap konsep etika adalah tujuan hidup yang baik bersama dan untuk orang lain didalam institusi yang adil. Sementara etika menurut Bertens (1977) adalah seperangkat nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan dari seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya.

Adapun Darwin (1999) mengartikan konsep etika sebagai prinsip-prinsip moral yang disepakati bersama oleh suatu kesatuan masyarakat, yang menuntun perilaku individu dalam berhubungan dengan individu lain masyarakat.

Selanjutnya Darwin (1999) juga mengartikan etika dalam birokrasi pemerintahan atau etika birokrasi sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi. Dengan mengacu kedua pendapat ini, maka etika mempunyai dua fungsi, yaitu pertama sebagai pedoman, acuan, referensi bagi aparatur birokrasi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, buruk, tidak tercela, dan terpuji. Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi, penuntun bagi birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan wewenangnya antara lain, efisiensi, membedakan milik pribadi dengan milik kantor, impersonal, *merytal system*, *responsible*, *accountable*, dan *responsiveness*. Berdasarkan berbagai tinjauan terhadap konsep moral dan etika tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa konsep etika penekanan pemahamannya lebih sebagai sebuah refleksi atas baik/buruk, benar/salah yang harus dilakukan. Sementara konsep moral penekanannya pada kewajiban untuk melakukan yang baik atau apa yang seharusnya dilakukan". (Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona dan Muhamad Nur Afandi, 2018 : 50-51).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 34 pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif;
2. Cermat;
3. Santun dan ramah;
4. Tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut;
5. Profesional;
6. Tidak mempersulit;
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas intitusi penyelenggara;
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
14. Sesuai dengan kepantasan; dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur. (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Konsep Manajemen Pelayanan

Menurut Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, "manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk

menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan”. (2020 : 80).

Menurut Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona dan Muhamad Nur Afandi, “melalui pendekatan manajemen kinerja, upaya pengelolaan kinerja individu pegawai pada organisasi penyelenggara layanan publik dapat dilakukan secara baik untuk meningkatkan kinerja pegawai secara optimal yang strategis, terencana, dan berkesimbangan”. (2018 : 97).

Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Publik

“Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *“excellent service”* yang secara harfiah berarti pelayanan yang 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. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Jika pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Strategi mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik antara lain meliputi (1). Penyusunan standar pelayanan; (2). Penyusunan Standar operasional prosedur; (3). Pengukuran kinerja pelayanan; dan (4). Pengelolaan pengaduan”. (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2020 ; 148-149 ; 153-154).

Pengawasan Pelayanan Publik

“Pengawasan merupakan salah satu fungsi dalam manajemen suatu organisasi. Pengawasan adalah proses mengawasi dan Mengevaluasi suatu kegiatan. Pengawasan memegang peranan penting karena tanpa pengawasan yang baik, tujuan yang dicapai tidak akan memuaskan. Dalam proses pengawasan juga diperlukan tahap-tahap pengawasan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yang meliputi tahap penetapan standar, tahap penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, tahap pengukuran pelaksanaan kegiatan, tahap perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan, dan tahap pengambilan tindakan koreksi. Untuk menjalankan proses pengawasan tersebut, dibutuhkan alat bantu manajerial sehingga jika terjadi kesalahan dalam suatu proses dapat langsung diperbaiki. Selain itu, pada alat-alat bantu pengawasan ini dapat menunjang terwujudnya proses pengawasan yang sesuai dengan kebutuhan. Pengawasan meliputi bidang-bidang pengawasan yang menunjang keberhasilan dari suatu tujuan organisasi, tidak terkecuali pengawasan dalam bidang pelayanan publik. Pengawasan diadakan dengan maksud untuk mengetahui jalannya pekerjaan, apakah lancar atau tidak, memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang sama atau

timbulnya kesalahan yang baru, dan mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program seperti yang telah ditentukan dalam *planning* atau tidak”. (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2020 ; 155; 158).

“Pengawasan terhadap pelayanan publik mempunyai peran yang sangat strategis, yaitu (1). Memastikan bahwa segala sesuatunya berjalan sesuai dengan mandat, visi, misi, tujuan, dan target-target lembaga/instansi; (2). Mengetahui tingkat akuntabilitas kinerja setiap instansi yang dapat dijadikan parameter penilaian keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rencana strategis organisasi dan memberikan dampak pelayanan yang baik kepada publik; (3). Memastikan sistem penggunaan dana pembangunan sesuai dengan etika dan aturan hukum yang memenuhi rasa keadilan publik sehingga prinsip akuntabilitas terpenuhi; dan (4). Memberikan informasi tentang dampak dari program atau intervensi yang perlu dilakukan sehingga pengambil keputusan dapat belajar tentang cara menciptakan program pelayanan publik yang efektif sehingga lebih memuaskan bagi masyarakat”. (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2020 ; 164-165).

Desa Karang Tunggal

Desa Karang Tunggal pada tahun 1980an masih merupakan kawasan hutan dan jalan masih tanah pada bulan Juli 1980 datangnya rombongan transmigran dari beberapa Daerah yang diberangkatkan dari Pulau Jawa dengan kapal laut Tobelo dan disusul dengan rombongan transmigrasi lokal atau dari Daerah setempat yang terdiri dari bermacam-macam suku bangsa serta disusul oleh rombongan-rombongan transmigrasi yang lainnya. Pada saat itu Desa Karang Tunggal masih merupakan Unit Pemukiman Transmigrasi Unit II yang selanjutnya menjadi Desa persiapan Manunggal Jaya yang terdiri dari tiga Dusun yaitu Dusun Telaga Kencana Dusun Sumber Jaya dan Dusun Karang Tunggal. Mengingat Dusun Karang Tunggal yang jaraknya cukup jauh dari pusat pemerintahan Desa Manunggal Jaya maka pada tahun 2002 mengajukan pemekaran wilayah. Pada tahun 2003 Dusun Karang Tunggal resmi menjadi Desa persiapan yang merupakan pemekaran dari Desa Manunggal Jaya yang terbagi menjadi 2 Dusun yaitu Dusun Rejo Sari dan Dusun Tanjung Ruang.

Pada Tahun 2004 Desa Karang Tunggal resmi menjadi Desa Definitip berdasarkan SK Bupati Kutai Kartanegara Nomor: 140/290/PD-III/SK/VI/2004 dan berdasarkan SK Bupati Kutai Kartanegara Nomor 41/239/PD-III/SK-DUSUN/VII/2005 Desa Karang Tunggal maka dibagi menjadi 3 Dusun yaitu Dusun Rejo makmur, Dusun Rejo Sari dan Dusun Mekar Jaya (Dulu Dusun Tanjung Ruang). Luas wilayah Desa Karang Tunggal kurang lebih 1.300 Ha dengan batas sebelah utara berbatasan dengan Desa Manunggal Jaya, sebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Bukit Pinang, sebelah barat berbatasan dengan Desa Bukit Raya dan Desa Tanjung Batu, sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Sempaja. Desa Karang Tunggal dipimpin oleh Bapak Bambang Riono Irawan dan dibantu oleh Bapak Suratmin selaku Sekretaris Desa serta perangkat Desa lainnya. Penduduk Karang Tunggal berjumlah 2.234 jiwa (1.297 kepala keluarga). Visi Desa Karang Tunggal yaitu “Terwujudnya

masyarakat Desa Karang Tunggal yang sejahtera dan berkeadilan” melalui peningkatan pelayanan publik, pengembangan ekonomi kerakyatan, lingkungan yang lestari dan kemitraan dengan swasta serta berprinsip keadilan. Sedangkan misinya adalah (1). Meningkatkan kualitas dan daya saing menuju sumber daya manusia yang unggul beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa; (2). Peningkatan penyelenggaraan pemerintah daerah dengan menitik beratkan pada motivasi dan pengawasan pelaksanaan; (3). Menumbuhkan sentra perekonomian dan pengembangan usaha rakyat dengan tetap menjaga iklim investasi dalam kerangka penciptaan lapangan kerja; (4). Meningkatkan sumber-sumber pendapatan dan pengembangan potensi serta daya saing agribisnis, industri dan pariwisata; (5). Meningkatkan pemerataan infrastruktur pembangunan untuk menjangkau layanan fasilitas umum baik secara kualitas maupun kuantitas; (6). Menetapkan penyelenggaraan pembangunan berwawasan lingkungan dan pelestarian sumber daya alam; dan (7). Meningkatkan peran dan partisipasi perempuan dalam berbagai aspek kehidupan. (Sumber: Data Desa Karang Tunggal).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pasal 1 ayat 3 menyebutkan bahwa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. (UU No. 6 tahun 2014 tentang Desa).

Bambang Riono Irawan, mengatakan bahwa “...dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Karang Tunggal pihaknya selalu memotivasi dan mengayomi para petugas layanan atau perangkat Desa dalam memberikan suatu pelayanan dengan memberi pelayanan yang berkualitas yang terbaik, hal ini merupakan suatu keharusan bagi pemberi pelayanan terhadap pengguna pelayanan. Ditunjang dengan kinerja yang baik dari petugas layanan tersebut maka akan menghasilkan suatu pelayanan yang baik pula yang mana hal demikian yang diharapkan oleh masyarakat selaku penerima pelayanan. Peningkatan sumber daya manusia perangkat Desa terus menerus dilakukan dengan mengikutsertakan dalam pelatihan-pelatihan dan bimbingan teknis. Petugas pelayanan diwajibkan untuk beretika dalam memberikan suatu pelayanan kepada pengguna layanan. Dengan manajemen kinerja pelayanan, petugas pelayanan dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu dan tidak berbelit belit dengan standar pelayanan yang berlaku serta melakukan pelayanan prima dalam pelayanan. Pengawasan dan evaluasi terhadap petugas pelayanan dilakukan bertahap...”

Siti Halimah, Kasi Kesejahteraan Masyarakat dan Pelayanan Kantor Desa Karang Tunggal mengatakan bahwa “...dalam membantu Kepala Desa untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Karang Tunggal, petugas pelayanan dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat diwajibkan melakukan tugasnya dengan baik dan berkualitas guna mendapatkan nilai kepuasan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Kinerja petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan baik sesuai dengan ketentuan atau standar pelayanan serta saling mendukung dan bekerjasama dalam menjalankan tugas pemberian suatu pelayanan. Peningkatan sumber daya

manusia petugas pelayanan dilakukan secara terus menerus dengan mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis agar dapat memaksimalkan kinerja dan mendapat kepuasan pengguna layanan. Sebagai petugas pelayanan diwajibkan atau dituntut dalam memberikan suatu pelayanan dengan sebaik mungkin, berlaku sopan, ramah dan sabar serta murah senyum sehingga dapat menciptakan rasa nyaman bagi masyarakat melakukan segala urusannya. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Desa secara langsung guna melihat secara jelas dan pasti apakah petugas pelayanan menjalankan tugasnya dengan baik atau tidak, tepat waktu atau tidak, berbelit-belit atau tidak. Hal tersebut dilakukan karena memang Kepala Desa menginginkan peningkatan pelayanan publik di Kantor Desa Karang Tunggal benar nyata bukan hanya isapan jempol semata atau hanya sebatas kata-kata saja. Faktor-faktor yang menjadi kendala petugas pelayanan dalam melakukan pemberian pelayanan diantaranya masalah jaringan internet yang sering terjadi gangguan, kemudian sarana dan prasarana seperti mesin genset yang rusak sehingga ketika terjadi mati lampu maka aktifitas pelayanan untuk sementara tidak bisa dilakukan dan masyarakat sebagai pengguna layanan harus menunggu, dan minimnya jumlah petugas pelayanan, apabila banyak masyarakat yang datang untuk berbagai macam urusannya harus sabar antri...”

Menurut 4 orang pengguna layanan di Kantor Desa Karang Tunggal, diantaranya Arif Sampurno mengatakan bahwa “...Pelayanan di Kantor Desa Karang Tunggal lumayan bagus, cepat dan akurat. Kinerja petugasnya lumayan bagus dalam melayani warga. Etikanya baik dan bagus...”. Sedangkan menurut Widaryati, “...Kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan cukup baik, tergantung kondisi di kantor, apabila banyak masyarakat yang butuh pelayanan secara otomatis harus sabar antri. Kinerja perangkat Desa cukup maksimal walaupun minim staf, kadang hingga sampai lewat jam kerja mereka bekerja. Petugas pelayanannya sangat familiar karena hampir semua warga kenal sehingga banyak warga yang sedang mengurus surat menyurat dan urusan lain sebagainya ke kantor Desa nampak seperti sedang bersilaturahmi. Yang menjadi kendala saat melayani warga adalah pada saat warga datang mengurus surat menyurat dan urusan lain sebagainya ternyata tiba-tiba mati lampu sehingga harus sabar hingga menunggu lampu kembali menyala, ini dikarenakan mesin genset kantor desa rusak...”. Sementara itu menurut Muhtaryono, “...Petugas pelayanannya ramah-ramah, memberikan pelayanan sangat bagus, dan sangat memuaskan. Kinerjanya tepat waktu, kerjanya sesuai dengan tupoksi masing-masing. Etika dalam pelayanannya sangat bagus, dimana sigap dan cetakan didalam menerima laporan masyarakat...”. Selanjutnya menurut Sri Lestari, “...Kualitas pelayanan di Kantor Desa Karang Tunggal baik, petugas pelayanannya ramah, dan profesional...”

KESIMPULAN

Kepala Desa Karang Tunggal sangat berperan besar dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Desa Karang Tunggal dengan memperhatikan kualitas pelayanan, meningkatkan kinerja perangkat Desa, meningkatkan sumber daya manusia perangkat Desa, etika pelayanan publik, konsep manajemen pelayanan, pelayanan prima dalam pelayanan publik, dan

pengawasan pelayanan publik. Hambatan yang dialami dalam pelayanan publik adalah rusaknya mesin genset sehingga apabila terjadi mati lampu maka aktivitas pelayanan terhenti.

REFERENSI

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2017, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin dan Mustanir, Ahmad, 2019, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya)*, Penerbit CV Qiara Media, Pasuruan.

<https://www.kajianpustaka.com-kualitas-pelayanan-publik.html>, diakses tanggal 12 Mei 2021, pukul 13.48 wita.

Mulyadi, Deddy, T. Gedeona, Hendrikus dan Nur Afandi, Muhamad, 2018, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Fauzi, Akhmad dan Hidayat Nugroho. A, Rusdi, 2020, *Manajemen Kinerja*, Penerbit Airlangga University Press, Surabaya.

<https://id.wikipedia.org-wiki-Kinerja>, diakses tanggal 12 Mei 2021, pukul 14.24 wita.

<https://www.maxmanroe.com-vid-karir-pengertian-kinerja.html>, diakses tanggal 12 Mei 2021, pukul 14.39 wita.

Sutrisno, Edy, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke-9, Kencana, Jakarta.

https://id.wikipedia.org-wiki-Sumber_daya_manusia, diakses tanggal 12 Mei 2021, pukul 15.09 wita.

<https://www.jojonomic.com-blog-sumber-daya-manusia>, diakses tanggal 12 Mei 2021, pukul 15.15 wita.

Mukarom, Zaenal dan Wijaya Laksana, Muhibudin, 2020, *Manajemen Pelayanan Publik*, CV. Pustaka Setia, Bandung.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.