

---

**DINAMIKA PERMASALAHAN KLASIK DALAM PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH DESA**Dita Fisdian Adni<sup>1</sup> dan Nina Yuslaini<sup>2</sup>**Abstract**

*The Village Government is the spearhead in implementing existing government functions. Government functions according to Ryas Rasyid itself are four, namely Service, Development, Empowerment, and Regulation. The function that will be focused in this paper is the function of the service) carried out by the Village Government, namely the Village Head, Village Secretary and Other Village Devices to the Village Community. There are various services available at the Village Office, such as a cover letter for the management of Electronic Citizenship Cards, Family Cards, Birth Certificates, Death Certificates, Police Records and others. Although the services provided at the Village Office are only limited to a cover letter, good and satisfying services are a demand of the village community and must be fulfilled by village officials everywhere. This Conceptual Idea was created with the aim of identifying classic problems in the implementation of public services by the Village Government so that appropriate solutions can be found to answer these problems. There are so many classic problems that occur in the services provided by village government officials. For example, there are still village officials who do not have the ability to listen to complaints made by the village community about the services provided by the village officials. In addition, another classic problem is the ethics and attitude of the village officials in providing services to the community that are still not good. Of course with the ethics and attitude that is not good from the village apparatus, the community becomes uncomfortable in dealing with village officials. Classic problems like this are undeniably still found in many Village Offices throughout Indonesia. A formulation is needed so that the classic problems can be gradually lost and no longer become a disease in the Services carried out by the Village Government.*

*Keywords: Services; Public Services; Village Government; Village Devices.*

**PENDAHULUAN**

Fungsi-fungsi pemerintahan ada 4 yaitu Pelayanan (*Service*), Pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowerment*) dan yang keempat ada pengaturan (*regulation*) (Ryaas, 2000). Pelayanan yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas 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

---

<sup>1</sup> Dosen Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Islam Riau ([ditafisdianadni@soc.uir.ac.id](mailto:ditafisdianadni@soc.uir.ac.id))

<sup>2</sup> Dosen Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Islam Riau

---

perusahaan/organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Winarsih, 2010).

Sedangkan menurut Poerwadarminta (Hardiyansyah, 2018) pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sedangkan Lovelock memberikan arti pelayanan sebagai produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan langsung (Lovelock, 2001).

Dari beberapa pengertian pelayanan menurut ahli di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat di raba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan atau petugas) dan peralatan lain yang disediakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan. Pelayanan merupakan fungsi yang sangat fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi, dalam hal ini pemerintah, maka semakin tinggi rasa kepercayaan para masyarakat terhadap pemerintah itu sendiri.

Setiap tingkatan pemerintahan mulai dari pusat sampai ke desa harus selalu melayani masyarakatnya. Karena sebuah pemerintahan dapat dikatakan baik ketika mereka berhasil menjalankan pelayanan kepada masyarakatnya. Jadi disini, pemerintah berperan sebagai pelayan sedangkan masyarakat berkedudukan sebagai customer atau konsumen. Karena berada di posisi pelayan, maka pemerintah harus memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan tentunya berkualitas kepada masyarakat yang menjadi konsumennya.

Organisasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik. Sehingga karena itulah sudah menjadi kewajiban bagi setiap unsur dari pemerintahan tersebut memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima yang dimaksudkan disini adalah usaha yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan dan memberikan kebutuhan serta keinginan masyarakat. Dalam pelayanan kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama. Kepuasan hanya bisa didapatkan jika pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

---

Untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan, maka pemerintah selain membuat standar pelayanan juga mengeluarkan pedoman-pedoman atau peraturan-peraturan tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Hal ini salah satu usaha yang dilakukan agar pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah dapat terjamin kualitasnya. Pelayanan sendiri terbagi atas jasa publik (*public service*) dan layanan civil (*civil service*) (Ndraha, 2003). Perbedaan diantara keduanya adalah jasa publik dijual beli dan berada dibawah kontrol legislatif. Sedangkan layanan civil adalah tidak dijual beli, dimonopoli oleh badan-badan publik (pemerintah, negara) dan tidak boleh diprivatisasikan (diswastakan). Produk dari layanan civil sendiri seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Di dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa telah menyatakan bahwa desa merupakan unit pemerintah terendah yang diakui dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional. Pemerintah Desa sendiri adalah kepala desa, sekretaris desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Dan walaupun berada di tingkat pemerintah yang paling bawah, pemerintah desa tetap menjadi garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa.

Sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa, otomatis pemerintah desa mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan tersebut. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efisiensinya masyarakat desa sebagai pihak yang dilayani oleh pemerintah desa akan menerima pelayanan itu dalam berbagai kategori baik memuaskan, efektif, efisien atau malah sebaliknya.

Kantor Desa merupakan salah satu pusat pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat. Banyak jenis-jenis pelayanan yang disediakan di Kantor Desa. Diantaranya adalah surat pengantar untuk pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan lain-lain. Walaupun hanya sebatas pelayanan pengurusan surat keterangan, penyelenggaraan pelayanannya tidak bisa disepelekan karena pelayanan sendiri sudah menjadi fungsi vital dari pemerintah dan wajib untuk dilaksanakan.

---

## **PEMBAHASAN**

### **Permasalahan Klasik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Pemerintah Desa**

Selama ini penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Desa masih diidentikkan dengan hal-hal yang negatif. Banyak contoh yang sudah terjadi. Misalnya masih rendahnya kompetensi dari Kepala Desa dan perangkat desa untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat. Seharusnya kompetensi yang dimiliki oleh kepala desa dapat menjadi ujung tombak majunya pelayanan di sebuah desa. Ketika kompetensi perangkat desa masih rendah, tentu pelayanan apapun akan sering terhambat.

Masalah berikutnya yang sering ditemui adalah tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) yang baku disetiap jenis pelayanan yang tersedia di kantor desa. Standar Operasional Prosedur merupakan dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan pelayanan yang berisi cara melaksanakan pelayanan, waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan dan yang berperan dalam pelaksanaan tersebut. Dalam sebuah pelayanan hendaknya ada Standar Operasional Prosedur yang baku atau tetap sehingga alur pelayanan yang harus dilewati oleh masyarakat maupun perangkat desa yang menjadi pelayan desa jelas.

Selain itu Standar Operasional Prosedur juga sebagai penjelas tentang waktu pelayanan, biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan bahkan syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan. Kesemua hal tersebut yaitu alur, waktu, biaya dan syarat harus ada didalam Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Kantor Desa.

Masalah yang sering ditemui selanjutnya adalah perangkat desa masih kurang dapat merespon keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dengan baik. Padahal, sebagai pelayan masyarakat, keluhan-keluhan bahkan kritikan-kritikan dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan harus di tanggap dan direspon secara cepat. Kerena responsibilitas dari keluhan-keluhan masyarakat merupakan salah satu wujud dari kualitas pelayanan yang baik.

Masalah berikutnya berhubungan dengan etika perangkat desa dalam menyelenggarakan pelayanan. Etika dari perangkat desa yang selama ini sering ditemui adalah sikap yang kurang sopan ketika melayani masyarakat. Masalah berikutnya adalah

---

masih banyaknya administrasi desa yang pengurusannya bersifat manual, belum memasukkan unsur teknologi informasi sebagai pembaharuan. Beberapa tempat administrasinya masih saja mengandalkan buku atau tulisan sehingga belum terdokumentasikan dan tersiapkan dengan rapi.

Selanjutnya adalah keterbatasan sarana dan prasarana dalam pelayanan di Kantor Desa. Keterbatasan ini akhirnya memunculkan minimnya sarana dan prasarana pelayanan publik yang ditujukan untuk masyarakat desa. Berikutnya adalah kesadaran masyarakat yang masih kurang terhadap persyaratan administratif dalam pengurusan kegiatan tertentu, misalnya pengurusan surat pengantar/rekomendasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Padahal persyaratan tersebut sudah terinformasikan di Ketua RT masing-masing atau bahkan terpasang di Balai Desa. Terkadang juga masyarakat enggan untuk mengurus sendiri karena birokrasi yang panjang dan bertele-tele, sehingga memakan waktu yang lama.

#### **Strategi Pembenahan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Desa**

Strategi pertama adalah kepemimpinan. Pemimpin merupakan otak utama organisasi. Eksistensi pemimpin diharapkan mampu memberikan solusi-solusi segar untuk pencapaian besar yang membanggakan. Pemimpin harus mampu mengelola organisasi, membaca peluang dan mengontrol perkembangan organisasi sehingga dapat memberikan nilai istimewa terhadap kualitas kinerja bawahannya. Pemimpin harus berintegritas, memiliki kapasitas dan kapabilitas yang dapat diandalkan.

Strategi kedua adalah budaya organisasi. Budaya organisasi terkait dengan habituasi kinerja yang berimplikasi kepada profesionalisme. Semakin baik budaya organisasi yang dibangun, maka semakin mudah target yang ingin dicapai.

Strategi ketiga adalah kelembagaan. Kelembagaan menjadi indikator penting terhadap keberhasilan pelayanan publik. Tentunya lembaga yang disebut disini adalah lembaga yang memiliki legalitas dan otoritas penuh dalam jasa pelayanan publik.

Strategi Keempat adalah tata kerja dan standar pelayanan. Tata kerja dan standar pelayanan meliputi semua acuan yang harus dipertimbangkan untuk dilalui dalam konteks melayani masyarakat. Standar operasional prosedur berfungsi sebagai medium koreksi, evaluasi ketika pelayanan publik yang diberikan mengalami hal-hal yang tidak diinginkan.

---

Strategi Kelima adalah pengelolaan pengaduan masyarakat desa. Pengaduan masyarakat dapat berfungsi sebagai alternatif intropeksi birokrasi sehingga melahirkan ide-ide baru atau jalan baru untuk memecahkan masalah pelayanan yang melekat di masyarakat. Keenam adalah pengelolaan sumber daya manusia. Kualitas, kapasitas dan kapabilitas yang dimiliki oleh setiap individu petugas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan. Pola rekrutmen yang selektif dengan mengedepankan disiplin ilmu setiap petugas berpengaruh besar terhadap kelangsungan kerja organisasi. Juga tidak kalah penting untuk dilakukan pelatihan-pelatihan yang bertujuan untuk mengembangkan kualitas petugas pelayanan.

Strategi keenam atau terakhir adalah sarana dan prasarana. Fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan perkembangan zaman berperan penting meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pelayanan publik. Kecanggihan teknologi dapat dimanfaatkan untuk menyuguhkan hasil pelayanan yang cepat, tepat dan akurat.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa, otomatis pemerintah desa mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efisiensinya. Permasalahan yang biasanya terjadi di dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Desa adalah masalah kompetensi pemerintah desa yang masih rendah, standar operasional prosedur yang masih belum baku, keluhan-keluhan masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang kurang direspon, masalah etika pemerintah desa dalam melayani masyarakat, tidak memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan masalah lainnya.

### **Saran**

Saran yang dapat diberikan dalam upaya pembenahan pelayanan publik, diantaranya adalah kepemimpinan yang diperbaiki, kemudian budaya organisasinya yang perlu diluruskan, dari sudut lembaganya juga harus diperbaiki, dari sudut tata kerja dan standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat desa, dan yang terakhir adalah pembenahan dari sarana dan prasarana. Diharapkan dengan diterapkannya strategi-

---

strategi diatas, masalah-masalah klasik tersebut dapat berangsur-berangsur hilang dan tidak lagi menjadi penyakit didalam Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*: Gava Media.

Lovelock, C. (2001). A retrospective commentary on the article “New Tools for Achieving Service Quality”. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(4), 39-46.

Ndraha, T. (2003). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Rineka Cipta, Jakarta.

Ryaas, R. M. (2000). *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Mutiara Sumber Widya.

Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan*: Pustaka Pelajar.

### **Regulasi**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.