

Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa Dalam Manajemen Pelayanan Publik Di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang

Evi Fajriantina Lova^{1*}, Anggulyah Rizqi Amaliyah²

^{1,2} Prodi Manajemen, Universitas Islam Raden Rahmat, Malang, Indonesia

*evi.fajriantilova@uniramalang.ac.id

Received 08-06-2022

Revised 21-06-2022

Accepted 22-06-2022

ABSTRAK

Era otonomi daerah memberikan dampak signifikan pada sektor pelayanan publik. Pelayanan publik memegang peran utama dan perlu diperhatikan khususnya pada pemerintah daerah setempat dalam melaksanakan pemerintahannya. Begitu juga dalam pemerintahan desa, pemerintahan desa dapat terlaksana dengan baik, salah satunya dapat dilihat dari bagaimana pelayanan publik yang diberikan pemerintah desa kepada masyarakatnya. Perlunya pengelolaan pelayanan publik yang baik untuk menciptakan ketertiban dan keteraturan sehingga pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan efektif dan efisien. Pemerintah Desa Gampingan, Kecamatan Pagak Kabupaten Malang, mempunyai beberapa masalah yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu perangkat desa dan tenaga administrasi yang belum memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang pengelolaan pelayanan publik, selain itu lemahnya sistem pengawasan dan masyarakat yang kurang aktif. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode pendidikan masyarakat dengan 3 (tiga) tahapan yaitu: 1) Perencanaan 2) Pelaksanaan dan 3) Evaluasi. Hasil dari pelaksanaan pengabdian ini yaitu dengan adanya peningkatan kemampuan dalam manajemen pelayanan publik pada Pemerintah Desa Gampingan dapat memberikan solusi atas permasalahan-permasalahan yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik, salah satunya dengan mengoptimalkan rapat pemerintah desa.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan Publik ; Pelayanan Publik ; Pemerintah Desa.

ABSTRACT

The era of regional autonomy had a significant impact on the public service sector. Public services play a major role and need to be considered, especially for local governments in carrying out their governance. Likewise in village government, village government can be carried out well, one of which can be seen from how the public services provided by the village government to the community. The need for good public service management to create order and regularity so that the implementation of public services. The Gampingan Village Government, Pagak Subdistrict, Malang Regency, has several problems that are inhibiting factors in the implementation of public services, namely village officials and administrative staff who do not have the knowledge and skills about public service management, in addition to the weak supervision system and an inactive community. This community service activity uses the community education method with 3 (three) stages, namely: 1) Planning 2) Implementation and 3) Evaluation. The result of the implementation of this service is that by increasing the ability in public service management, the Gampingan Village Government can provide solutions to problems that hinder the implementation of public services, one of which is by optimizing village government meetings.

Keywords: Public Service Management; Public service ; Village government.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa bertujuan untuk memberikan paradigma baru tentang pemerintahan desa dalam era otonomi daerah. Sejak lahirnya Undang-Undang Desa tersebut, terdapat pula kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, seperti adanya pengelolaan keuangan desa untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi dalam atau antar lembaga desa. Pada hakekatnya paradigma baru ini dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang seiring berjalannya era globalisasi.

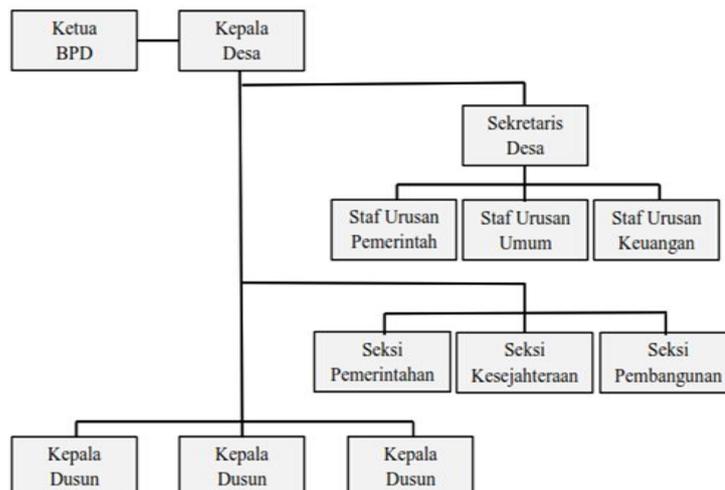
Era otonomi daerah menjadikan pelayanan publik menjadi hal utama untuk difokuskan, karena pelayanan publik yang baik merupakan salah satu perwujudan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang optimal bisa diketahui dari kinerja sumber daya manusia yang profesional dalam mengerjakan, menyelesaikan dan melaksanakan tugas yang telah ditentukan dengan baik. Oleh karena itu haruslah hal tersebut dijadikan dasar acuan oleh setiap organisasi kerja, baik pemerintah ataupun swasta (Botutihe, 2017).

Adanya perkembangan zaman pun menjadikan pelayanan publik mengalami perubahan. Jika dulu para pelaksana pelayanan publik cukup dengan melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya, berbeda dengan saat ini yang dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya harus dengan pelayanan optimal yang mengutamakan kualitas untuk memberikan pelayanan yang terbaik (Deby Febriyan Eprilianto et al., 2021).

Tiap instansi harus mempunyai pedoman kualitas pelayanan publik seperti memberikan bimbingan, mengharuskan membaca pedoman dan mengadakan seminar pelatihan sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Guna menciptakan pelayanan publik yang prima tersebut diperlukan pula pengelolaan yang baik, untuk bisa mengelola dengan baik dibutuhkan peran pemerintah dalam menggali motivasi untuk mengembangkan dan memelihara kualitas kerja aparat, serta peran kepemimpinan dalam mengelola kinerja para aparat pelaksana pelayanan publik.

Secara geografis, Desa Gampingan masuk dalam wilayah Kecamatan Pagak Kabupaten Malang, dengan batas sebelah utara yaitu Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen, batas sebelah barat yaitu Desa Tlogorejo Kecamatan Pagak, batas sebelah selatan yaitu Desa Sumberejo Kecamatan Pagak, dan batas sebelah timur yaitu Desa Kanigoro Kecamatan Gondanglegi. Desa Gampingan dapat ditempuh dalam waktu kurang lebih 1 (satu) jam jika dari Kota Malang, dan kurang lebih 15 (lima belas) menit jika dari Kecamatan Pagak.

Luas daerah Desa Gampingan adalah 832,30 Ha. Wilayah tersebut terbagi untuk beberapa kegunaan, seperti untuk fasilitas publik seluas 55 Ha, perumahan warga seluas 100,5 Ha, pertanian seluas 6,5 Ha, perkebunan dan ladang seluas 670,3 Ha, kegiatan ekonomi, dan lain-lain. Berikut ini adalah Struktur Pemerintahan Desa Gampingan :



Gambar 1. Susunan Organisasi Pemerintah Desa Gampingan

Tabel 1. Struktur Pemerintahan Desa Gampingan Periode Tahun 2021

No.	Nama	Jabatan
1.	Hj. Ila Husna, S.E	Kepala Desa
2.	Farid Bahanan	Sekretaris Desa
3.	Tri Yuliati	Staf Urusan Umum
4.	Marlan	Staf Pelayanan
5.	Fauzan Khakim Azizi	Staf Urusan Keuangan
6.	Munadi	Seksi Pembangunan
7.	Paekan	Seksi Kesejahteraan
8.	Sumari	Kasun Krajan
9.	Latip	Kasun Dempok
10.	Ahmad Umar	Kasun Bumirejo

*Sumber : Pemerintah Desa Gampingan

Aktivitas pelayanan publik yang dilakukan perbidangnya adalah sebagai berikut:

- a) Bidang Pemerintahan
 Bidang pemerintahan bertugas dalam pengurusan pemerintahan di tingkat kelurahan, administrasi penduduk dan pembinaan politik dalam negeri.
- b) Bidang Kesejahteraan
 Bidang kesejahteraan mempunyai tugas melaksanakan program pembinaan kesejahteraan sosial.
- c) Bidang Pembangunan
 Bidang pembangunan bertugas melakukan pembinaan dalam bidang pembangunan dan mengkoordinasikannya dengan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

Manajemen pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah desa adalah suatu hal yang penting dan perlu diperhatikan. Dengan adanya manajemen pelayanan publik yang baik maka bisa menciptakan pemerintahan desa yang baik. Demikian juga pada Pemerintahan Desa Gampingan, perlunya peningkatan kemampuan dan keterampilan dalam pengelolaan pelayanan publik

untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan professional sehingga pelayanan pada masyarakat dapat optimal dan bisa mewujudkan kesejahteraan masyarakat desa.

Tujuan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah untuk menambah pengetahuan dan ketrampilan perangkat desa dan tenaga administrasi dalam mengelola pelayanan publik dan mensosialisasikan pentingnya manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa kepada masyarakat.

METODE PELAKSANAAN

Cara yang digunakan untuk menyelesaikan masalah pada program pengabdian masyarakat ini yaitu menggunakan metode pendidikan masyarakat dengan memberikan sosialisasi yang bertujuan meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat. Metode pendidikan masyarakat ini dilakukan dalam 3 (tiga) tahapan yaitu tahapan persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Tahapan persiapan dimulai dengan melakukan wawancara dengan pihak pemerintah desa yang kemudian dilanjutkan dengan melakukan koordinasi untuk melakukan tahap pelaksanaan, dan tahapan terakhir yakni evaluasi.

Sosialisasi digunakan dalam metode ini karena sosialisasi dapat menyatukan semua pihak untuk belajar, bertindak, berfikir dan merasakan berinteraksi dengan antar sesama sehingga terwujud peran sosial dalam suatu kelompok untuk mencapai tujuan bersama (Sotya Partiwidi Ediwijoyo et al., 2020) . Metode sosialisasi ini bisa lebih mudah memberikan gambaran terkait penerapan manajemen dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah desa.

HASIL KEGIATAN

Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan selama bulan April 2022 yang bertempat di Kantor Pemerintahan Desa Gampingan, Kecamatan Pagak, Kabupaten Malang, melalui 3 (tiga) tahapan sebagai berikut :

1) Persiapan

Kegiatan yang pertama dilakukan pada tahapan ini yaitu melakukan kunjungan lapangan di Pemerintahan Desa Gampingan, Kecamatan Pagak, Kabupaten Malang. Kunjungan ini dilaksanakan pada tanggal 04 April 2022 dengan menyampaikan maksud dan tujuan dari program Pengabdian Masyarakat dan melakukan wawancara dengan perwakilan aparat desa untuk mengetahui pengelolaan pelayanan publik pada kinerja pemerintah desa dan mengidentifikasi permasalahan-permasalahan di lapangan. Wawancara ini sekaligus observasi untuk mempelajari lokasi dan obyek sasaran, baik dari segi sosial dan budaya.



Gambar 2. Tahap Persiapan

2) Pelaksanaan

Pelaksanaan sosialisasi manajemen pelayanan publik pada pemerintahan desa sebagai peningkatan kemampuan diri para perangkat Desa Gampingan ini dilaksanakan pada tanggal 18 April 2022 dengan dihadiri sekitar 20 (dua puluh) peserta terdiri dari aparat Pemerintah Desa Gampingan dan perwakilan dari masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan pembukaan oleh Kepala Desa Gampingan, kemudian pemaparan materi manajemen pelayanan publik pada pemerintahan desa disampaikan oleh Anggulyah Rizqi Amaliyah, M.M. Setelah itu diadakan forum diskusi dengan dialog interaktif dipandu oleh Evi Fajriantina Lova, M.Kn, dengan adanya diskusi ini dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi di lapangan yang bisa menghambat pelaksanaan pelayanan publik serta memberikan upaya untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Tahapan akhir dalam pelaksanaan kegiatan ini yakni penutupan oleh Kepala Desa Gampingan.

Beberapa faktor yang menghambat pelayanan publik di Desa Gampingan yaitu sumberdaya aparatur yang belum kompeten dan terampil, kurangnya pengawasan, dan peran masyarakat yang kurang aktif. Terkait dengan hal tersebut, ada beberapa cara untuk meningkatkan mutu dari kinerja pelayanan publik, yaitu :

1. Melakukan re-vitalisasi, re-strukturisasi, dan de-regulasi ;
2. Meningkatkan profesionalisme para aparat pelayanan publik ;
3. Melakukan korporatisasi ;
4. Mengembangkan dan memanfaatkan *Electronic-Government (EGovernment)* ;
5. Meningkatkan peran aktif masyarakat;
6. Memberikan penghargaan dan sanksi.

Langkah pertama yang digunakan rangka peningkatan mutu dalam pelayanan publik adalah dengan melalui re-vitalisasi, re-strukturisasi, dan de-regulasi di bidang pelayanan publik (Sarjono, 2019). Melakukan perubahan peran dan posisi atau yang biasa disebut dengan revitalisasi. Perubahan peran dan posisi ini dengan menggunakan pendekatan kekuasaan, sehingga peran semula yang cenderung

memerintah dan mengatur diubah menjadi suka menolong dan fleksibel sehingga tercipta kolaboratis sehingga cara-cara yang sloganis menjadi kinerja realistis. Dalam hal pelayanan publik birokrasi harus lebih mengedepankan peranan selaku pelayan publik.

Hal utama yang harus difokuskan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik adalah re-strukturisasi. Re-strukturisasi dapat diartikan sebagai pemyederhanaan birokrasi pemerintah dengan menyusun ulang kelembagaan yang lebih baik. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kelembagaan yang tepat sesuai sasaran dan harapan, datar (flat), terbuka, proses yang tidak berbelit-belit dan terdesentralisasi kewenangannya. Sehingga nantinya pelayanan publik dapat berjalan efektif dengan dukungan para aparat yang kompeten dan mau berkomitmen untuk menciptakan pengelolaan pelayanan publik yang baik yang berfokus untuk kesejahteraan masyarakat.

Solusi untuk mengatasi hambatan di bidang pelayanan publik pada Pemerintahan Desa Gampingan yaitu dengan mengoptimalkan rapat internal pemerintah desa, meningkatkan disiplin para perangkat desa, dan mengevaluasi kualitas hasil kerja. Pengoptimalan rapat internal pada pemerintahan desa adalah perwujudan koordinasi dalam menjalin komunikasi antar intern. Selain itu, pada rapat intern ini juga merupakan forum untuk berdiskusi dan evaluasi kinerja para perangkat desa, dengan menggunakan metode bimbingan oleh para atasan kepada bawahan pada perangkat Pemerintah Desa Gampingan. Sehingga dari sini nanti akan terwujud disiplin kerja pada Pemerintahan Desa Gampingan.

Selanjutnya untuk meningkatkan profesionalisme pejabat pelayanan publik dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut : (1) Pemerintah pusat dan pemerintah daerah berkoordinasi untuk mengkaji kebutuhan terkait *upgrading* ilmu seperti mengadakan diklat teknis yang praktis dan mudah diaplikasikan ; (2) Pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota menentukan kewenangan pelaksanaan diklat teknis fungsional ; (3) Mengusahakan jabatan fungsional ; dan (4) Menyelenggarakan penelitian terkait sistem pelayanan publik yang baik (fitriah, iswayati rahayu, n.d.).

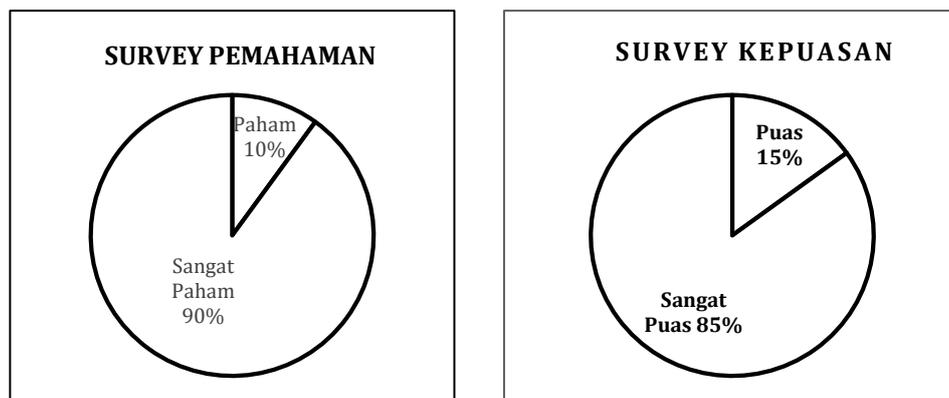
Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Gampingan, pemerintah desa bertanggung jawab atas disiplin kerja aparat di lingkungan kerjanya dan selalu mengusahakan peningkatan disiplin aparat dengan mengadakan pembinaan untuk mewujudkan aparatur pemerintah desa yang profesional, berkualitas, dan bertanggung jawab serta kompeten dalam bidangnya. Dalam menjalankan setiap tugasnya, aparat harus memperhatikan kualitas pekerjaan sesuai yang telah ditentukan dan disepakati dalam pedoman, sehingga dapat memenuhi harapan para pihak, khususnya masyarakat. Kualitas pekerjaan tersebut tercermin dalam kinerja aparat yang rapi dan teliti.



Gambar 3. Tahap Pelaksanaan Kegiatan dan Pemaparan Materi

3) Evaluasi

Tahapan evaluasi dilakukan dengan memberikan presensi kepada para peserta dan keaktifan dalam forum guna melihat kesungguhan dan antusiasme, kemudian peserta memberikan evaluasi tentang pelaksanaan kegiatan dengan mengisi kuesioner yang telah diberikan. Jumlah responden adalah sekitar 20 (dua puluh) orang yang terdiri dari aparat Pemerintah Desa Gampingan dan perwakilan masyarakat. Dari pengisian kuesioner tersebut diperoleh 2 (dua) inti jawaban yaitu : 1) sosialisasi yang telah dilakukan sudah tepat dan memuaskan; dan 2) para peserta telah mengerti dan memahami tentang pentingnya manajemen pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan publik yang professional kepada masyarakat.



Gambar 4. Survey Kepuasan dan Pemahaman dalam persen (data diolah)

Capaian kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Gampingan, Kecamatan Pagak, Kabupaten Malang ini dapat dikatakan cukup berhasil. Partisipasi aktif peserta dalam sosialisasi dan diskusi menunjukkan keinginan untuk meningkatkan kemampuan diri dalam mengelola pelayanan publik lebih baik lagi. Dengan adanya kegiatan ini juga mengubah cara pandang dalam pengelolaan pelayanan publik yang professional dan melihat pentingnya pemahaman manajemen dalam peningkatan pelayanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Faktor yang menghambat pelayanan publik di Desa Gampingan yaitu sumberdaya aparatur yang belum kompeten dan terampil, kurangnya pengawasan,

dan peran masyarakat yang kurang aktif. Upaya yang dilakukan pemerintah desa Gampingan dalam melaksanakan pelayanan publik yaitu melakukan rapat pemerintah desa, meningkatkan disiplin aparat, dan memperhatikan kualitas hasil kerja.

Pejabat pemerintah desa harusnya disiplin dengan datang tepat waktu agar masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan. Menciptakan kerukunan dan komunikasi antar pejabat pemerintah desa lebih ditingkatkan agar dapat membawa Desa Gampingan yang lebih maju.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih atas terselesainya pengabdian ini hingga akhir pada Pemerintah Desa dan masyarakat Desa Gampingan yang bersedia meluangkan waktu dalam proses kegiatan sosialisasi dan pengaplikasian teori untuk menganalisis manajemen pelayanan publik guna meningkatkan kemampuan Pemerintah Desa Gampingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM Press.
- Botutihe, N. (2017). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.1.1-12.2017>
- Deby Febriyan Eprilianto, Yuni Lestari, Suci Megawati, & Trena Aktiva Oktariyanda. (2021). Pendampingan Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Digital Sebagai Upaya Adaptasi Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Era New Normal. *Communnity Development Journal*, 2(3), 767–776.
- Hadiahti Utami, Siti Nur Barokah, Taviyastuti dan Farchun Hasyim. 2019. Peningkatan Kemampuan Pemerintahan Desa Dalam Pengelolaan Administrasi Melalui Pelatihan dan Pendampingan. *Seminar Nasional dan Hasil Pengabdian Masyarakat*.
- fitriah, iswayati rahayu, murdiyansyah herman. (n.d.). *Profesionalitas Aparatur Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar*.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sotya Partwi Ediwijoyo, Wakhid Yuliyanto, & Ari Waluyo. (2020). Meningkatkan pelayanan publik Di Desa Padureso Kec. Padureso Kebumen dengan Sosialisasi dan PenyuluhanTata Kelola Administrasi Desa. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 354–363. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.412>
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sutoro Eko. 2014. *Desa Membangun Indonesia*. Yogyakarta : Forum Pengembangan Pembaharuan Desa.