

**PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA**  
**Jhony Fredy Hahury**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas**  
*Email : [jf28hahury@gmail.com](mailto:jf28hahury@gmail.com)*

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang Pelayanan Publik di Kantor Desa Sungai Sena Kecamatan Silat Hilir Kabupaten Kapuas Hulu. Subjek penelitian terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pemerintahan, dan Kepala Urusan Umum. Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, teknik observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan sudah mengacu kepada standar pelayanan dengan mengikuti prosedur yang. Dari aspek akuntabilitas dalam pelayanan sudah cukup baik. Hal ini terlihat dengan tanggung jawab aparatur desa dalam melayani masyarakat dengan mengedepankan prinsip pelayanan yang terbuka, keramahan, santun dan tidak diskriminasi. Dengan pelayanan yang sesuai standar pelayanan maka pelayanan dapat berjalan secara efektif dan akuntabel.

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.

Oleh karena itu, dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuannya Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu.

Pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari

solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala internal yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala eksternal yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa diharapkan dapat berjalan dengan efektif. Namun kelemahannya antara lain pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang informasi yang diberikan kepada masyarakat, kurang adanya keterbukaan prosedur administrasi, pelayanan yang kurang efisien, masih kurangnya kemampuan aparatur desa, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung, maupun akuntabilitas pelayanan publik.

Dengan kondisi tersebut di atas, tentunya keberadaan aparatur desa yang juga diserahi tugas dibidang administrasi harus mampu melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan 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. Pemerintah mempunyai kewenangan, tanggungjawab, dan menentukan standar pelayanan minimal. Hal ini menjadi tuntutan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang profesional telah menjadi bagian dari tugas pemerintah pusat maupun daerah.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi

kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat. Pada sisi lain, merupakan ukuran tingkat kinerja birokrasi pemerintahan. Oleh Supriatna (2000:139) mengemukakan bahwa "isu peningkatan mutu pelayanan publik merupakan isu hangat dalam era pembangunan dewasa ini". Pelayanan umum merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan, hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Thoha (1998:114) "pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintah itu dilihat seberapa jauh pelayanan publiknya itu sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat".

Jaminan terhadap pemenuhan hak-hak dasar masyarakat yang tanpa diskriminasi belum diberikan dengan kualitas yang memadai. Selain itu, pelayanan publik yang disediakan umumnya terbatas, misalnya jumlah, kualitas tenaga, fasilitas dan sarana tidak memadai dan tidak merata. Umumnya ini disebabkan oleh keterbatasan sumberdaya manusia serta alokasi anggaran yang kurang memadai. Menurut Moenir, A.S (2008:27) mendefinisikan pelayanan adalah "serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat". Pelayanan dapat diartikan bahwa kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela (2008:5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara). Berdasarkan pendapat tersebut yang dimaksud dengan pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan dalam kehidupan sehari-

hari yang berupa layanan fisik yaitu bersifat pribadi dan administratif yang biasa terdapat pada suatu kegiatan organisasi. Menurut Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu: Kesadaran pegawai. Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik. Adanya aturan. Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Faktor organisasi. Yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerja (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Faktor kemampuan dan keterampilan. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan. Faktor sarana pelayanan. Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Inovasi perbaikan pelayanan publik baik pelayanan administrasi maupun pelayanan dasar seperti kesehatan dan pendidikan. Pelayanan dan Kewenangan pemerintahan desa ini menyangkut standar pelayanan publik di desa agar mampu meningkatkan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat desa. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara.

Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003:10) "merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia,

proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya”.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) “setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan”. Oleh karena itu, standar pelayanan sebagai berikut : Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadilan. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadilan. Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut Moenir (2005:197) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu: Tingkah laku yang sopan. Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. Cara menyampaikan. Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang. Waktu penyampaian. Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan. Keramahtamahan. Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Selanjutnya standar pelayanan menurut Kasmir (2005:18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti : Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama

lain. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya. Jangan menyela atau memotong pembicaraan. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani. Tolok ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik antara lain berkaitan dengan keramahan dari penyedia layanan, waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat, sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan, dan sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain. Dalam hal ini, penyedia layanan harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh warga masyarakat. Menurut Muhammad Ali (2000:325) “prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan. Selanjutnya menurut Kamaruddin (1992:836-837) “prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi”. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Oleh karena itu, akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik harus mampu melaksanakan tugas-tugas dalam pelayanan kepada masyarakat. Berkaitan akuntabilitas pelayanan menurut Teguh Arifiyadi (2008:34) “akuntabilitas adalah kewajiban dari individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya kemudian dapat menjawab hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat”. Sementara menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2004) adalah perihal pertanggung jawab; keadaan dapat dimintai pertanggungjawaban. Berdasarkan konteks pelayanan publik maka

akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder. Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Selanjutnya menurut Mardiasmo (2006:3) akuntabilitas adalah bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan, pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui surat media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik". Sedangkan Mahmudi (2010:23) akuntabilitas adalah kewajiban agen (pemerintah) untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (prinsipal). Selanjutnya menurut Rosjidi (2001:17) akuntabilitas dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu: Akuntabilitas Internal. Akuntabilitas yang berlaku untuk setiap tingkatan organisasi internal penyelenggaraan pemerintah Negara termasuk juga pemerintah yang mana masing-masing pejabat atau pengurus publik baik individu ataupun kelompok secara tingkatan wajib untuk mempertanggungjawabkan kepada atasannya langsung tentang perkembangan kinerja aktivitas secara periodik ataupun sewaktu-waktu jika dibutuhkan. Akuntabilitas Eksternal. Akuntabilitas yang menempel kepada setiap lembaga Negara sebagai suatu organisasi untuk mempertanggungjawabkan semua amanat yang sudah diterima dan dilakukan maupun perkembangan untuk dikomunikasikan kepada pihak eksternal lingkungannya.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik diantaranya, 1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan

prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan. Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. 2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik, Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan; Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang. 3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik, Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan; Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

Akuntabilitas memvisualisasikan suatu ketaatan kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk melakukan evaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan agar efisiensi dan efektivitas biaya pelaksanaan tugas-tugasnya. Finner (dalam Widodo (2006:59) menjelaskan akuntabilitas sebagai konsep yang berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan birokrasi. Pengendalian dari luar (*external control*) menjadi sumber akuntabilitas yang memotivasi dan mendorong aparat untuk bekerja keras. Masyarakat luas sebagai penilai objektif yang akan menentukan *accountable* atau tidaknya sebuah birokrasi. Dalam rangka memenuhi pelayanan publik yang berkualitas sumber daya aparatur sebagai faktor terpenting dalam organisasi desa. Peranan aparatur pemerintahan desa sangat menentukan keberhasilan organisasi dengan pengembangan misinya, sehingga pengembangan sumberdaya aparatur pemerintahan desa harus diarahkan pada terciptanya aparatur pemerintahan

yang mampu melayani masyarakat secara efektif dan bertanggung jawab. Menurut Suradinata (1996:14-15) “menambahkan bahwa dalam kenyataan sehari-hari seseorang akan melakukan sesuatu lagi atau apabila terdorong oleh suatu tujuan untuk memperoleh hasil yang dapat memenuhi kebutuhan pribadinya. Apabila pegawai dalam melaksanakan tugasnya dalam keadaan terpaksa, umumnya ada beberapa orang yang mengabaikan tanggung jawab, baik dalam pekerjaan maupun pimpinannya”.

Penyelenggaraan pemerintahan tidak terlepas dari dukungan sumber daya manusia aparatur yang merupakan kekuatan utama dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Sebagaimana dijelaskan oleh Fathoni (2006:18) bahwa sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan terpenting dalam setiap aktivitas ataupun kegiatan manusia. Untuk bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan, manusia perlu dianalisis dan dikembangkan dengan cara yang sesuai yang memperhatikan unsur-unsur berupa waktu, kemampuan, dan tenaga yang dimiliki oleh setiap individu sumber daya manusia. Berdasarkan uraian di atas, maka sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi disamping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu, sumberdaya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Dengan demikian, sumber daya manusia (SDM) itu sangat berhubungan dengan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Sumber daya organisasi sebagai modal terutama yang produktif sehingga akan menghasilkan maupun dalam bekerjanya dapat mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Sumberdaya aparatur pemerintahan harus lebih profesional dalam pekerjaannya. Oleh sebab itu, kualitas sumber daya aparatur lebih di perhatikan melalui Pendidikan dan pelatihan (diklat) yang merupakan upaya yang dilakukan oleh suatu instansi untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai agar sesuai harapan instansi. Menurut Hasibuan (2003:69) bahwa pendidikan meningkatkan keahlian teoritis, konseptual moral pegawai, sedangkan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pelaksanaan pekerjaan pegawai. Oleh karena itu, sumberdaya aparatur pemerintahan menjadi modal penting dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, tentunya sumberdaya aparatur sebagai orang-orang yang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya harus memiliki pengetahuan dan kualitas yang baik sehingga dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat akan lebih maksimal.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif tujuannya adalah mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Menurut Sugiyono (2005:21) menyatakan bahwa “metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”. Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel atau permasalahan-permasalahan yang diteliti. Dikalangan peneliti kualitatif, istilah responden atau subjek penelitian disebut dengan informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya. Adapun yang menjadi subjek penelitian terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pemerintahan dan Kepala Urusan Umum Desa Sungai Sena Kecamatan Silat Hilir. Teknik pengumpulan data yang digunakan teknik wawancara, Observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif adalah upaya untuk mengungkap makna dari data penelitian dengan cara mengumpulkan data sesuai dengan klasifikasi tertentu. Sebagaimana menurut Sugiyono (2005:24) menyatakan bahwa analisis deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Lokasi penelitian adalah dilaksanakan pada Kantor Pemerintahan Desa Sungai Sena Kecamatan Silat Hilir Kabupaten Kapuas Hulu.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Desa Sungai Sena merupakan salah satu desa berada di Kecamatan Silat Hilir Kabupaten Kapuas Hulu Propinsi Kalimantan Barat. Desa Sungai Sena memiliki luas wilayah 8.588.47 Ha dengan luas wilayah tersebut digunakan sebagai untuk permukiman penduduk, pertanian, perkebunan, dan sawah. Desa Sungai Sena memiliki lima dusun yakni dusun pelangi satu, dusun pelangi dua, dusun pelangi tiga, dusun setia usaha, dan dusun sungai canggai.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Desa Sungai Sena bahwa jumlah penduduk sampai pada bulan April tahun 2019 berjumlah 1.747 jiwa, yang terdiri dari laki-laki berjumlah 900 jiwa dan perempuan 847 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga (KK) 538 Kepala Keluarga.

Berdasarkan data jumlah penduduk Desa Sungai Sena yang menamatkan pendidikan formal

SD sebanyak 1.010 orang sementara tamatan SLTP berjumlah 171 dan tamatan SMU/SMA sebanyak 148 serta yang menamatkan pendidikan diploma dan sarjana sebanyak 21 orang. Artinya bahwa jumlah masyarakat yang menamatkan pendidikan formal dari SD-SMA/ sederajat 1.350 orang. Secara tingkat pendidikan formal yang diselesaikan oleh masyarakat Desa Sungai Sena cukup baik walaupun dari aspek pendidikan perguruan tinggi masih rendah. Sedangkan untuk komposisi tingkat pendidikan aparatur Desa Sungai Sena rata-rata berpendidikan atau tamatan SMA/ sederajat. Komposisi mata pencaharian penduduk Desa Sungai Sena pada umumnya sebagian besar petanidengan jumlah 585 orang, sementara wiraswasta sebanyak 283 orang, PNS berjumlah 17 orang, TNI/Polri sebanyak 2 orang, pengusaha 12 orang, dan peternak 23 orang. Dengan mata pencaharian penduduk rata-rata cenderung pada alam seperti di dominasi oleh berladang, sawah dan perkebunan. Masyarakat Desa Sungai Sena dalam kehidupan sosial bermasyarakat lebih mengutamakan nilai-nilai agama dan adat yang berlaku sebagai standar dan norma dalam kehidupan bermasyarakat. Hal ini menjadi penting guna menjaga rasa solidaritas masyarakat dalam membangun hubungan horizontal masyarakat agar terjaga secara baik. Oleh karena itu, agama sebagai penuntun dalam kehidupan masyarakat sebab desa Sungai Sena terdiri dari masyarakat yang beragama kristen, katolik, dan islam.

Pemerintah desa hakikatnya adalah memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan pembinaan kepada masyarakat. Orientasi pemerintah desa juga tidak terlepas dari fungsinya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Di samping itu, pemerintah desa berkewajiban melaksanakan program-program pembangunan yang mengarahkan kepada pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik sebagai pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut hasil wawancara dengan kepala desa dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa dalam Pasal 29 mengatur tentang urusan pemerintahan desa dalam melayani kepentingan masyarakat desa. Dengan peraturan ini sebagai dasar hukum dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan publik secara umum di desa.

Pelayanan dilaksanakan harus sesuai dengan mekanisme yang sesuai dengan aturan yang ada serta pelayanan harus cepat dan tepat agar tidak bertele-tele sehingga pemenuhan

pelayanan masyarakat dapat terpenuhi. Pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal pemerintahan desa agar lebih memerlukan bagaimana alur pelayanan yang terbuka kepada masyarakat. Menurut hasil wawancara dengan kepala desa dijelaskan bahwa pelayanan diberikan dengan standar pelayanan minimal (SPM) desa tentunya dalam rangka mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur desa. Standar Pelayanan Minimal Desa yang disingkat menjadi SPM Desa memiliki maksud untuk mendekatkan, mempermudah, transparansi, dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang dilaksanakan bertujuan untuk memenuhi kepentingan pelayanan masyarakat. Pelayanan yang diberikan juga harus sesuai penunjang sarana dan prasana pelayanan seperti kantor, kursi, maupun laptop dan printer agar dapat memaksimalkan pelayanan dengan baik. Fasilitas sebagai penunjang dalam pelayanan agar memenuhi standar pelayanan publik desa yang bertujuan untuk mendorong dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Hasil wawancara dengan seksi pemerintahan ditegaskan bahwa dengan pemberian pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan maka akan lebih baik dalam proses kegiatan-kegiatan pelayanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Dengan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan maka pelayanan akan berjalan sesuai aturan maupun ketentuan yang berlaku. Pelayanan kepada masyarakat pada prinsipnya diberikan dengan mempermudah pelayanan untuk keperluan masyarakat agar pelayanan dapat menimbulkan kesan yang baik di masyarakat. Pelayanan yang diberikan tentunya harus optimal guna mempercepat pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Desa Sungai Sena, pelayanan administrasi yang dilaksanakan sudah mengikuti standar yang ada dari persyaratan, waktu dan ketepatan dalam pelayanan. Pelayanan yang berkualitas tentunya dapat memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat secara baik. Hasil data menunjukkan bahwa Jenis pelayanan administrasi yang dilaksanakan di Kantor Desa Sungai Sena antara lain, surat keterangan akte kelahiran, surat keterangan domisili, surat keterangan domisili, surat keterangan pernyataan, surat keterangan kematian dan surat keterangan kependudukan lainnya. Berdasarkan jenis pelayanan tersebut bahwa pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa Sungai Sena lebih banyak masyarakat mengurus administrasi kependudukan.

Hal ini dikarenakan administrasi kependudukan sangat penting bagi kemajuan umat manusia. Pelayanan dalam hal administrasi desa harus diberikan dengan transparan dan bertanggung jawab sehingga akan membawa kebaikan kepada masyarakat dan memberikan efek positif bagi penyelenggaraan pemerintahan desa. Hakikat pelayanan adalah pelayanan yang mampu merespon dan mengenali kebutuhan serta kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat. Oleh karena itu, berdasarkan hasil wawancara dengan kepala desa dikatakan bahwa pelayanan yang responsif artinya pelayanan dengan baik dan optimal harus ditunjang sarana fisik yang baik maupun sumberdaya aparatur desa. Hal ini juga disampaikan oleh kepala urusan umum dijelaskan bahwa fasilitas fisik merupakan sesuatu yang penting dalam menunjang kegiatan-kegiatan pemerintahan guna dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan standar yang berlaku maka harus diterapkan prinsip-prinsip pelayanan yang berlaku seperti komunikasi yang terbuka, transparan, ramah dan senyum dalam melayani masyarakat. Keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan publik harus sesuai dengan akuntabilitas pelayanan publik agar tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan ukuran yang menunjukkan bahwa apakah pelayanan itu dilaksanakan sesuai dengan nilai atau prinsip-prinsip pelayanan seperti keterbukaan dan tanggung jawab. Akuntabilitas pelayanan merupakan tanggung jawab yang dilaksanakan oleh pemerintah desa harus memenuhi rasa kepuasan masyarakat agar pelayanan itu bisa dikatakan baik. Aparatur desa harus mempunyai tanggung jawab yang sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan tanggung jawab maka pelayanan publik harus diarahkan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang lebih baik atau dengan kata lain mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Fungsi dan tanggung jawab dalam pelayanan sebagai derajat yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan fungsi aparatur desa itu sendiri. Sudah tentu bahwa tugas dan fungsi aparatur desa itu bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan terutama dalam pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas pelayanan sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah desa kepada masyarakat terutama penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan pembinaan masyarakat. Implementasi dari nilai-nilai tanggung jawab itu adalah agar disiplin dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan terutama pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Oreintasinya dari semua ini tidak lain untuk mewujudkan pelayanan yang demokratis dan tidak diskriminasi kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pemerintah desa lebih baik.

Pelayanan yang baik diharapkan agar masyarakat merasakan kepuasan atas apa didapatkan. Tentunya dengan nilai tanggung jawab yang dimiliki oleh aparatur desasebagai bentuk komitmen aparatur desa dalam menjaga kepercayaan masyarakat dalam hal pelayanan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya, berhasil sehingga mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara mandiri. Pelayanan yang berkualitas yang dibarengi dengan prinsip-prinsip pelayanan prima seperti transparan, partisipatif, dan efektif. Prinsip-prinsip sebagai acuan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar pelayanan lebih cepat, tepat dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu, prinsip-prinsip pelayanan tersebut harus diimplementasikan dalam pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah desa. Disisi lain penyelenggaraan pemerintahan dapat mensejahterakan masyarakat melalui pelayanan publik. Mentalitas aparatur desa juga harus disiplin dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Mentalitas berkaitan dengan etika dan tanggung jawab yang dimiliki aparatur desa sebagai orang yang melaksanakan tugas pelayanan di kantor desa. Akuntabilitas pelayanan kinerja pelayanan pemerintah desa pada hakikatnya ialah berdasarkan kepada proses dan standar pelayanan yang meliputi tingkat ketelitian, profesionalitas aparatur, kejelasan dan disiplin.

Dengan akuntabilitas pelayanan maka harus mengikuti standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Standar pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai penerima layanan apakah sudah sesuai atau tidak. Pemerintahan desa sebagai pelayan bagi masyarakat dikarenakan kebutuhan dan kepentingan masyarakat harus dipenuhi. Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada tanggung jawab sumberdaya aparatur desa dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan suatu ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan dengan nilai-nilai atau norma yang berlaku. Sehingga pelayanan yang mengikuti prosedur akan memberikan harapan kepada masyarakat sesuai dengan kewajiban dalam pelayanan publik. Pertanggungjawaban dalam pelayanan kepada masyarakat sebagai kewajiban yang dimiliki oleh aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan terpenuhinya keperluan masyarakat maka masyarakat akan lebih senang karena cepatnya pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa sehingga masyarakat akan merasa dihargai dalam pelayanan. Tanggung jawab sebagai bentuk komitmen aparatur desa dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Dengan tanggung jawab yang tinggi maka proses pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan aparatur desa. Sebagaimana dijelaskan oleh kepala

urusan umum bahwa tanggung jawab pelayanan tentunya dimiliki oleh seluruh aparatur desa dengan saling mendukung dan dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan desa termasuk pelayanan kepada masyarakat.

Untuk menjamin terwujudnya kinerja yang diinginkan maka efektifitas dan akuntabilitas pelayanan sangat diperlukan terkait dengan penyajian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, tindakan yang dilakukan oleh aparatur desa harus sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima seperti akurasi, terbuka, dan akuntabel. Akuntabilitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik karena merupakan elemen terpenting yang harus dilihat dalam proses pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat. Faktor penunjang dalam pelayanan publik oleh aparatur desa Sungai Sena adalah tanggung jawab melayani masyarakat dengan ketulusan dan ikhlas untuk memberikan pelayanan yang karena dengan pelayanan yang ikhlas maka akan menciptakan hubungan antara pemerintah desa dengan masyarakat menjadi baik. Di satu sisi dengan tanggung jawab dan komitmen tadi maka kepercayaan masyarakat akan tinggi terhadap kinerja pelayanan pemerintah desa. Sementara faktor penghambat adalah komunikasi yang belum maksimal dalam hal bagaimana melaksanakan program-program pemerintahan desa. Oleh karena itu, dengan standard dan akuntabilitas serta aparatur desa yang kompeten maka dapat menunjang pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan desa secara efektif efisien. Penyelenggaraan pemerintahan desa tentunya dalam rangka mensejahterakan masyarakat desa dengan pelayanan kepada masyarakat agar dapat meningkatkan tujuan dan pemenuhan masyarakat. Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan harus didukung dengan akuntabilitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pemerintahan juga didukung sumberdaya aparatur desayang memiliki Komitmen dan disiplin kerja yang tinggi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa yang efektif dan efisien.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Desa Sungai Sena Kecamatan Silat Hilir sudah kepada standar pelayanan maupun prosedur yang sudah ditentukan. Oleh karenanya pelayanan dengan mengikuti prosedur yang ada maka dapat memberikan layanan yang tepat waktu, cepat, dalam melayani masyarakat dengan baik. Pelayanan akan baik apabila didukung dengan akuntabilitas pelayanan yang maksimal. Dengan akuntabilitas ini tentunya tanggung jawab dalam pelayanan harus dimiliki oleh aparatur desa sehingga dalam melayani masyarakat mengedepankan prinsip pelayanan seperti terbuka, keramahan, efektif dan tidak diskriminasi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Dengan tanggung jawab pelayanan

oleh aparatur desa akan menjadi penunjang bagi pelayanan yang bertanggung jawab dan terbuka. Dengan pelayanan yang mengikuti standard dan prosedur akan aturan yang berlaku tentunya pelayanan akan lebih efektif dengan diikuti tanggung jawab aparatur aparatur desa yang konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdurrahmat Fathoni, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Rineka. Cipta.
- Ali, Muhammad, 2000. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung : Angkasa.
- Ermaya, Suradinata, 1996. *Organisasi dan Manajemen Pemerintahan dalam Kondisi Era Globalisasi*. Bandung: Ramadhan.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ridwan dan Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sutopo dan Suryanto, 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN.
- Thoah, Miftah, 1998. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Widodo, Joko, 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta : Bayu Media Publishing.
- Teguh Afriyadi, 2008. *Konsep Tentang Akuntabilitas*. Yogyakarta : Fajar Pustaka.

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang *Desa*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa
- Negara Republik Indonesia, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Negara Republik Indonesia, 2014. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang *Komponen Standar Pelayanan*.