



Pelayanan Publik di Desa Gunung Batu Kecamatan Cempaka Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Ellyza Octaleny

Public Administration Doctoral Programme , Universitas Diponegoro, Indonesia

Received: 29 Maret 2019 ; Accepted:10 April 2019; Published: 30 April 2019

Abstrak

Era Milenial ditandai dengan semakin berkembangnya Ilmu dan Teknologi. Perkembangan ilmu dan teknologi ini melahirkan gaya hidup serba cepat. Gaya hidup masyarakat yang serba cepat ini dikarenakan tersambunginya gadget dengan internet yang menghasilkan koneksi di antara masyarakat, sampai pada lintas daerah, negara, bahkan benua. Kemajuan ilmu dan teknologi ini terjadi di seluruh dunia akan tetapi tidak terjadi di daerah-daerah yang tidak memiliki fasilitas jaringan internet terutama daerah-daerah yang di sebut desa. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pelayanan Pemerintahan Desa di Era Milenial di Desa Gunung Batu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan pemerintahan desa di era milenial di Desa Gunung Batu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah 1). Pelayanan publik di Desa Gunung Batu hanya berupa pemberian rekomendasi (surat Pengantar); 2). Administrasi desa masih bersifat manual; 3). Keterbatasan sarana dan prasarana; 4). Rendahnya kualitas SDM di Desa Gunung Batu

Kata Kunci : Pelayanan; Pemerintahan Desa; Era Milenial.

PENDAHULUAN

Negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasarnya. Kebutuhan dasar masyarakat berkembang seiring dengan tingkat peradaban manusia itu sendiri. Kewajiban penyediaan pelayanan publik yang merupakan amanah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 di Era Milenial ini mengalami perkembangan baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Hal ini dikarenakan adanya perkembangan ilmu dan teknologi sehingga pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Model-model pengembangan dan inovasi dalam kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik perlu dirancang dan diimplementasikan sehingga pelayanan publik semakin meningkat. Pelayanan publik di era milenial ini harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan kekinian masyarakat dunia yang serba cepat. Sebagai contoh keberadaan tanda pengenal seperti kartu tanda penduduk (KTP). Kartu tanda penduduk ini dipakai sebagai satu-satunya pengenal yang harus dimiliki oleh setiap warga negara. Zaman dahulu KTP di buat dari kertas yang di laminating, sekarang KTP sudah berubah bentuk menjadi E-KTP yang dilengkapi dengan microchip sebagai tempat penyimpanan data sehingga identitas masyarakat tidak dapat digandakan. Dengan

adanya perubahan tersebut maka pemerintah berupaya untuk memperbaiki layanan publik sehingga layanan publik lebih berkualitas. Tantangan negara Indonesia dalam menjalankan pelayanan publik ke depan adalah memberikan layanan publik dengan menggunakan teknologi digital, untuk itu pemerintah dituntut untuk menyediakan infrastruktur digital tersebut sampai ke pelosok negeri. Faktanya adalah pemerintah Indonesia tidak dapat menghadirkan Infrastruktur digital tersebut sampai ke pelosok negeri. Infrastruktur digital hanya dapat dirasakan oleh sebagian masyarakat saja terutama di daerah perkotaan. Menurut Ketua Ombudsman Danang Girinawardana, peringkat standar pelayanan publik di Indonesia merupakan yang terburuk di Asean, bahkan dari 180 negara yang di survey di dunia, Indonesia menduduki peringkat 117 (www.bisnis.com, 04 Februari 2017).

Pemerintahan Desa merupakan bagian dari Pemerintahan Nasional yang penyelenggaraannya ditujukan pada pedesaan. Menurut Maria (2006) pemerintahan desa adalah suatu proses dimana usaha-usaha masyarakat desa yang bersangkutan dipadukan dengan usaha-usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka perkembangan desa harus dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri dan demokratis. Oleh sebab itu pemerintah merumuskan konsep desa melalui Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Menurut Undang-Undang No 6

Tahun 2014 Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat dikatakan bahwa salah satu tujuan diadakannya Undang – Undang tentang Pemerintah Desa adalah menyeragamkan pengaturan pemerintahan desa. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan pelaksanaan pemerintahan, pengawasan dan pembinaan desa-desa di seluruh Indonesia yang beraneka ragam, baik dalam susunan masyarakat, latar belakang kehidupannya, maupun tata hukum adatnya sebagai satuan masyarakat terkecil. Kinerja pemerintahan desa merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Menurut Sinambela (2010) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu

produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah satu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 adalah sebagai 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 administrasi yang diadakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 penyelenggaraan pelayanan publik harus beraskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan / tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Klasifikasi pelayanan publik menurut Mahmudi (2005) ada dua kategori yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi pelayanan kebutuhan dasar meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Pelayanan umum meliputi pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pelayanan kebutuhan dasar dalam istilah yang lain dalam beberapa literatur di sebut sebagai *Rural Public Service* (Pelayanan Publik

Pedesaan). Dalam tulisan Anh Le Huu (2011) yang berjudul *"Equitability in Access to Rural Public Services in Vietnam : An Outlook from the Red River Delta"* menyebutkan

"Basic and dispensable rural public services that meet the demand of the majority, such as primary education, preliminary health care, infrastructure, electricity, agriculture extension, irrigation and environment are mainly delivered by government institutions."

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan publik dasar pedesaan berkaitan dengan kepentingan atau kebutuhan dan permintaan mayoritas masyarakat di pedesaan seperti pendidikan dasar, kesehatan dasar, infrastruktur, listrik, penyuluhan pertanian, irigasi dan lingkungan yang harus disediakan oleh lembaga pemerintah. Pendapat tersebut juga dapat tercermin pada fungsi pemerintah baik pusat, daerah, maupun desa.

Pelayanan pemerintahan desa menurut Nurcholis (2011) ada tiga yaitu: 1). Memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public services function*); 2). Melakukan pembangunan (*development function*); 3). Memberikan perlindungan kepada warga desa dengan cara menciptakan ketenteraman, ketertiban dan keamanan (*protective function*). Salah satu kewajiban dalam penyelenggaraan pemerintahan yang semakin disorot masyarakat adalah

pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap "kualitas" yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Istilah "kualitas" ini menurut Tjiptono (2004) mencakup pengertian 1) kesesuaian dengan persyaratan; 2) kecocokan untuk pemakaian; 3) perbaikan berkelanjutan; 4) bebas dari kerusakan/ cacat; 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; 6) melakukan segala sesuatu secara benar; dan 7). sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Menurut Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2005) berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customer*).

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Oleh karena itu maka dalam penelitian ini maka peneliti ini mengacu pada dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu 1) *Tangible* (bukti langsung); 2) *Reliability* (Keandalan); 3) *Responsiveness* (Ketanggapan); 4) *Assurance* (Jaminan); 5) *Emphaty* (Empati).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan analisis bersifat kualitatif. Hal ini mengacu pada pendapat Creswell (2009): *An inquiry process of understanding based on distinct methodological traditions of inquiry that explore a social or human problem. The Researcher builds a complex, holistic picture, analyzes words report detailed views of informants, and conducts the study in a natural setting.* Penelitian deskriptif ini berusaha menjawab pertanyaan, bagaimana Pelayanan publik di Desa Gunung Batu Kecamatan Cempaka Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Teknik pengelolaan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan observasi. Informan diambil dengan cara snowball. Teknik analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan atau verifikasi data.

PEMBAHASAN

Fungsi pemerintahan baik pusat, daerah, maupun desa adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut terdiri atas pelayanan publik, pelayanan pembangunan, dan pelayanan perlindungan. Pemberian pelayanan tersebut ditujukan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik,

yaitu sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki. Dalam konteks pemerintahan desa, publik di sini maksudnya adalah sejumlah penduduk atau rakyat yang tinggal dalam wilayah / desa yang mempunyai pikiran, perasaan, dan kepentingan yang sama terhadap keberadaan pemerintah desa berdasarkan nilai-nilai yang mereka pegang.

Masyarakat desa sangat berkepentingan agar pemerintah desa menyediakan barang-barang publik, *public goods*, dan layanan publik, *public services*. Barang-barang publik adalah barang-barang yang dapat digunakan secara bersama oleh semua orang tanpa seorang pun dikecualikan dalam menggunakannya (*nonexcludable*). Ciri lain dari barang publik menurut Nurcholis (2011) adalah tidak adanya persaingan (*nonrivalry*) dalam penyediaannya sedangkan layanan publik adalah pelayanan yang diterima oleh semua orang tanpa seorang pun dikecualikan dalam pelayanannya, seperti pemberian surat keterangan untuk pembuatan KTP/SIM/SKCK/Sertifikat Tanah, Surat Keterangan Miskin, Surat Pengantar untuk mendapatkan pengobatan.

Pelayanan pembangunan menurut Nurcholis (2011) adalah pelayanan pemerintah desa dalam bentuk melakukan pembangunan yang berdampak kepada peningkatan pendapatan warga desa baik langsung maupun

tidak langsung. Pembangunan yang berdampak langsung kepada peningkatan kesejahteraan warga desa misalnya pembangunan jalan dan jembatan yang menghubungkan desa dengan ibu kota kecamatan, ibu kota kabupaten, dan pasar. Menurut pendapat Nurcholis (2011), jalan dan jembatan yang baik, dapat mempermudah dan memperlancar warga desa mencari nafkah dan memasarkan hasil bumi dengan cepat dengan biaya yang murah. Pelayanan pemerintah desa berupa memberikan perlindungan kepada warga desa adalah upaya pemerintah desa memberikan rasa aman dan tentram kepada warga desa. Pemerintah desa harus dapat menciptakan rasa aman kepada masyarakat desa dari tindakan kejahatan, kerusakan dan bencana alam.

Sejalan dengan uraian tersebut maka pemerintahan desa sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten / kota, berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat setempat dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat seutuhnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang kewenangan desa itu sendiri sebagai lembaga pemerintahan yang sah. Adapun kualitas pelayanan di Desa Gunung Batu adalah sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibles*

Pelayanan publik di Desa Gunung Batu belum cukup memadai. Hal ini dikarenakan fasilitas fisik, dan peralatan yang dimiliki oleh desa sangat minim sekali, hal ini terlihat dari tempat duduk yang masih sedikit sehingga masyarakat harus menunggu diluar kantor pelayanan, ruangan tempat pemberi layanan tidak memiliki pendingin ruangan sehingga suhu ruangan tidak nyaman. Berdasarkan kondisi ini maka pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintahan Desa Gunung Batu tidak sesuai dengan standar yang dianjurkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* dapat dilihat dari kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Untuk dimensi *reliability* pelayanan publik Desa Gunung Batu belum cukup baik. Hal ini dikarenakan pegawai yang melayani masyarakat belum memiliki kemampuan untuk mengoperasikan alat-alat pendukung layanan sehingga proses layanan dilakukan dengan cara manual melalui pencatatan administrasi dibuku dan pengumuman dicatat di papan tulis. Hal ini yang menimbulkan pelayanan yang diberikan sangat lama dan pada akhirnya kinerja pelayanan terhambat.

3. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* adalah kemampuan untuk membantu masyarakat serta

bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini berarti bahwa pelayanan publik Desa Gunung Batu harus sanggup membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, akan tetapi pada kenyataannya pelayanan publik Desa Gunung Batu hanya bisa merespon dan memberikan pelayanan berupa surat pemberian rekomendasi kepada masyarakat yang mau mengurus sendiri KTP dan surat penting lainnya ke Kecamatan Cempaka dan apabila masyarakat tidak mau mengurus sendiri KTP dan surat-surat penting lainnya maka masyarakat dikenakan biaya pelayanan. Hal ini dikarenakan jarak tempuh antara Desa Gunung Batu ke Kecamatan Cempaka adalah 14,3 Km yang memakan waktu 39 menit. Berdasarkan alasan tersebut maka pemerintah desa memunggut biaya dalam melakukan proses layanan.

4. Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* adalah kemampuan aparat pelayan publik di Desa Gunung Batu dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Dalam dimensi ini aparat pelayan publiknya belum dapat menjamin ketepatan waktu dalam proses pelayanan yang diberikan. Lamanya waktu mengurus surat-surat penting tidak dapat di prediksi hal ini dikarenakan proses pembuatan KTP, KK dan surat-surat penting tersebut dilakukan di Kecamatan Cempaka. Pihak pemerintah Desa Gunung Batu tidak dapat melakukan proses

pembuatan KTP secara elektronik sendiri, hal ini dikarenakan sarana dan prasarananya tidak ada sehingga harus melakukannya di Kecamatan Cempaka. Proses tersebut menimbulkan biaya pelayanan yang dibebankan pada masyarakat yang bersangkutan.

5. Dimensi *Emphaty*

Dimensi *Emphaty* adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian yang ditunjukkan pada penerima layanan. Di Desa Gunung Batu aparat pelayanan publiknya terlihat tegas dan penuh perhatian. Setiap warga yang datang akan diperhatikan dengan sopan santun. Hal ini dikarenakan Desa Gunung Batu masih memiliki ikatan kekeluargaan. Semua warganya memiliki keterikatan satu sama lain sehingga jika mereka datang ke kantor pelayanan selalu disambut dengan sikap kekeluargaan. Sikap ini yang membuat warga Desa Gunung Batu tidak terlalu banyak protes apabila dalam proses pelayanan KTP, KK dan surat-surat penting lainnya terlalu lama dan harus membayar biaya pelayanan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini adalah 1). Pelayanan publik di Desa Gunung Batu hanya berupa pemberian rekomendasi (surat Pengantar) yang proses penyelesaiannya berada pada tingkat kecamatan dan dinas terkait; 2). Administrasi desa masih bersifat manual karena belum menggunakan teknologi sehingga pencatatan administrasi masih menggunakan buku dan papan tulis; 3). Keterbatasan sarana dan

prasarana pelayanan publik di desa; 4). Rendahnya kualitas SDM di Desa Gunung Batu yang membuat perkembangan dan pembangunan di desa tersebut mengalami keteringgalan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan pemerintah desa di Desa Gunung belum berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan rendahnya kualitas SDM dan kurangnya sarana prasarana yang dimiliki oleh pemerintah desa sehingga kualitas pelayanan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti merekomendasikan kepada Kepala Desa Gunung Batu Kecamatan Cempaka Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur untuk memberikan pendidikan dan pelatihan kepada aparat pelayanan publiknya sehingga sarana dan prasarana pendukung pembuatan KTP, KK dan Surat-surat penting lainnya dapat difungsikan dengan baik dan agar tidak lagi hanya mengeluarkan surat rekomendasi ke kecamatan hanya untuk melakukan proses pembuatan surat-surat penting tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Anh Le Huu, et.al. 2011. *Equitability in Access to Rural Public Services in Vietnam : An Outlook from the Red River Delta*. International Business and Managemen 2 (1):209-218. Diakses dari <https://www.researchgate.net/publication/255711377>

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada Press

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN

Maria, Eni Surasih. 2006. *Pemerintah Desa dan Implementasinya*. Jakarta. Erlangga

Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta. Erlangga

Parasuraman, A. Berry, L.L Zeithaml, V.A. 1990. *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale*. *Journal of Retailing*. Vol. 67 No.4

Sampara, Lukman, S. 2003. *Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara RI*. Jakarta

Sinambela, L.P, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara

Tjiptono, F. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi