



Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Di Kecamatan Padangsidimpun Tenggara Kota Padangsidimpun

Irman Puansah¹⁾, Natalia Parapat²⁾, Darmansyah Pulungan³⁾, Yessi Siregar⁴⁾

Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan

Kontributor : irman.puansah@um-tapsel.ac.id

Abstrak

Penelitian ini berjudul tentang Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa di Kecamatan Padangsidimpun Tenggara Kota Padangsidimpun, bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik pada Pemerintah Desa di Kecamatan Padangsidimpun Tenggara Kota Padangsidimpun, untuk mengetahui apa saja hambatan dalam melakukan pelayanan publik pada Pemerintah Desa di Kecamatan Padangsidimpun Tenggara Kota Padangsidimpun. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan *deskriptif-analitis*. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik pada Pemerintah Desa di Kecamatan Padangsidimpun Tenggara Kota Padangsidimpun telah berjalan, terdapat masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan terdapat masyarakat yang tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun hambatan yang hambatan dalam melakukan pelayanan antara lain kurangnya kesadaran pelayan publik dalam menjalankan tugasnya, minimnya pengawasan dan evaluasi serta kurangnya inovasi pada pelayanan publik.

Kata Kunci : Pelayanan, Publik, Pemerintah Desa.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap masyarakat harus mengedepankan pelayanan yang prima. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai upaya menyediakan layanan publik dari berbagai kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya. Pelayanan yang prima harusnya dapat menjawab keinginan masyarakat dari berbagai kebutuhan yang seharusnya disediakan berdasarkan tanggung jawab yang diberikan. Maka dalam rangka memberikan pelayan yang prima tersebut bagi penyelenggara pelayanan publik mesti melakukan inovasi agar setiap kebutuhan masyarakat dapat dilayani sebaik-baiknya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah khususnya pasal 2 ayat (2) bahwa sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui: 1. Peningkatan pelayanan publik,



2. Pemberdayaan dan peran serta masyarakat dan 3. Peningkatan daya saing daerah. Inovasi sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik guna menciptakan keanekaragaman metode pelayanannya. Dan selain itu juga bisa diketahui bahwa peran kerja pemerintah dalam memberikan arahan itu harus di pahami betul-betul yang berguna dalam memberikan sebuah inovasi secara langsung dapat membuka jalan keluar dalam suatu problematika masyarakat dimana yang terkait dengan kinerja pemerintah mengenai pelayanan publiknya. (Basyirah dkk:442)

Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya di desa maka diperlukan inovasi. Dengan inovasi terhadap pelayanan publik di desa maka akan mempermudah urusan masyarakat, inovasi pelayanan publik yang dilakukan di desa dalam setiap urusan masyarakat akan mempermudah untuk dilaksanakan, proses yang relative cepat, memberikan dampak secara ekonomi bagi masyarakat dan pemerintah desa. Pelayanan publik pada pemerintahan desa merupakan pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial, dan kegiatan ekonomi.

Desa berkewajiban dalam meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum, kualitas pelayanan publik dengan menerapkan Prinsip partisipasi, prinsip supremasi hukum, transparansi, prinsip responsivitas, akuntabilitas, (Tomuka, 2013) adopsi dari UNDP yang akan meningkatkan kepercayaan publik dalam pelayanan publik. (Ikhsan Dkk:2020:238)

Berkaitan dengan hal tersebut beberapa desa di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Kota Padangsidempuan dalam meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa belum dapat melaksanakan secara maksimal dan belum memiliki inovasi-inovasi dalam memberikan layanan. Pelayanan yang selama ini dilakukan masih belum maksimal pelaksanaannya dan tidak ada perubahan yang dilakukan dalam memberikan layanan. Dengan kata lain pelayanan yang dilakukan belum ada inovasi baik dari proses pelayanan, waktu penyelesaian layanan, akurasi pelayanan dan kemudahan dalam pengajuan. Dalam Suwarno disebutkan adapun indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah : 1.Ketepatan waktu; 2. Kemudahan dalam pengajuan; 3. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan; 4. Biaya pelayanan. (Suwarno:2012:201)

Berkaitan dengan hal tersebut pelayanan yang dilakukan pada Pemerintah Desa di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Kota Padangsidempuan masih membutuhkan waktu yang cukup lama, kemudahan dalam pengajuan belum maksimal, masih terdapat beberapa kesalahan yang diakibatkan kurangnya pemahaman dari masyarakat, kemudia biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat akan bertambah jika pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat memerlukan waktu yang cukup lama.

Dengan pelayanan publik yang baik serta adanya inovasi masalah-masalah tersebut sepertinya bisa diselesaikan dengan mudah. Inovasi pelayanan publik yang dilakukan di pemerintahan desa bisa dengan menggunakan teknologi informasi. Dengan menggunakan teknologi infromasi maka akan memberikan kemudahan bagi masyarakat jika ingin membutuhkan layanan dari pemerintah desa. informasi persyaratan bisa diakses dengan cepat, masyarakat tidak perlu datang ke kantor kepala desa jika ingin mengurus surat-surat, dan pelayanan yang dibutuhkan bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Desa di Kecamatan Padangsidipuan Tenggara Kota Padangsidempuan hingga saat ini sepertinya belum menemukan melakukan pelayanan publik yang baik dan maksimal serta belem melakukan inovasi agar pelayanan yang dilakukan lebih cepat, lebih mudah dan lebih transparan.

METODE

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan deskriptif-analitis, dimana penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu, dimana peneliti mengembangkan konsep dan menganalisis fakta yang ada.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Kota Padangsidempuan

Pelayanan publik di Desa Desa Salambue, Desa Purba Tua, Desa Labuhan Rasoki, Desa Manunggang Julu dan Desa Goti Kecamatan Padang Sidempuan Tenggara berdasarkan keterangan Kepala Desa dari masing-masing desa menyampaikan telah melakukan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan benar serta berupaya melakukan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dan mengedepankan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang dilakukan senantiasa melakukannya sesuai prosedur yang sudah ada.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengedepankan kepentingan masyarakat dan berupaya pelayanan yang dilakukan cepat terselesaikan, agar kebutuhan masyarakat akan layanan Pemerintah Desa bias direalisasikan dengan baik dan benar. Pelayanan dengan memprioritaskan kepentingan masyarakat selalu menjadi tujuan yang harus secara cepat dilaksanakan. Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat Pemerintah Desa di Kecamatan Padang Sidempuan Tenggara telah mewujudkan berbagai fasilitas agar layanan yang diberikan dapat dilakukan secara maksimal dan dapat dirasakan semua masyarakat serta mengetahui kemana masyarakat harus melakukan pelayanan.

Pemerintah Desa di Kecamatan Padang Sidempuan Tenggara telah memiliki masing-masing kantor yang nyaman dan permanen, sehingga masyarakat mudah jika melakukan pelayanan. Selain itu fasilitas layanan yang diberikan juga sudah lengkap, termasuk tempat duduk, komputer, printer dan berbagai peralatan lain guna menunjang pelayanan yang baik kepada masyarakat setempat. Aparatur Pemerintah Desa dalam melakukan pelayanan selalu memberikan kesan ramah, sopan dan juga melayani dengan penuh tanggung jawab. Berupaya melakukan pelayanan terbaik dan juga berupaya menyelesaikan pelayan dengan baik. Adanya kesungguhan dari aparatur pemerintahan menambah kesan baik dan maksimal dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Namun sedikit berbeda dengan yang disampaikan oleh Badan Permustawaratan Desa (BPD), dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat BPD melihat yang dilakukan oleh Pemerintah Desa belum maksimal, karena masih terdapat layanan yang penanganannya dan penyelesaiannya kurang maksimal, dan masih lambat. Hal tersebut dilihat pada beberapa pengalaman masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dalam hal ini pengurusan surat-surat. Dimana penyelesaiannya masih cukup lambat. Padahal ada petugas pada kantor Pemerintahan Desa tersebut. Sehingga kesan yang diperoleh dari BPD berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa kepada masyarakat tidak seperti yang digambarkan Pemerintah Desa. Karena pelayanan yang diberikan belum maksimal dan masih terkesan lambat serta terkesan tidak mengedepankan kepentingan masyarakat secara umum.

Masyarakat desa yang telah melakukan pelayanan terhadap Pemerintah Desa di Kecamatan Padang Sidempuan Tenggara mengalami perbedaan pelayanan. Terdapat masyarakat yang merasa puas, karena dilayani dengan maksimal dan cepat serta merasa nyaman dalam proses pelayanannya. Namun terdapat masyarakat yang merasa tidak dilayani dengan maksimal, lambat serta tidak merasa nyaman dalam proses pelayanan yang diberikan.

Hal ini dikarenakan perbedaan perlakuan atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Pemerintah Desa. Dalam pelayanan terdapat masyarakat yang dilayani sesuai dengan prosedur yang ada, dilayani dengan ramah dan tamah, sopan serta cepat dalam penyelesaian layanan yang dibutuhkan masyarakat. Sehingga masyarakat menilai pelayanan yang diberikan sudah baik dan benar serta mengedepankan kepentingan masyarakat. Namun terdapat juga masyarakat yang mengalami hal yang berbeda, yaitu masyarakat yang dalam menerima layanan dari Pemerintah Desa cukup lambat, tidak ramah dan sopan, pelayanan yang diberikan terkesan tidak sesuai dengan prosedur serta tidak mengedepankan kepentingan masyarakat, sehingga masyarakat menilai pelayanan yang diberikan belum baik dan benar serta belum maksimal.



Dari berbagai keterangan yang diperoleh melalui wawancara terhadap informan yang telah memberikan tanggapan bahwa pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa di Kecamatan Padang Sidempuan Tenggara sudah berupaya maksimal agar layana dapat dirasakan masyarakat dengan baik dan benar serta mendapatkan kepuasan dalam memperoleh layanan dari Pemerintah Desa. Baik dari aspek prosedur dan juga berbagai fasilitas serta cara dalam memberikan layanan.

Namun hal tersebut belum secara konsisten diterapkan oleh Pemerintah Desa kepada masyarakat, hal tersebut terlihat dari pengalaman yang berbeda dari masyarakat, dimana terdapat masyarakat yang merasa maksimal, karena pelayanan yang diterima sangat baik, dilayani dengan ramah dan sopan, sesuai prosedur dan cepat penyelesaiannya. Namun terdapat juga masyarakat yang mengalami sebaliknya yaitu tidak ramah, tidak sopan, terkesan tidak sesuai prosedur dan cukup lambat dalam penyelesaian.

Konsisten dalam memberikan pelayanan terbaik menjadi hal yang paling penting dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat khususnya yang dilakukan Pemerintah Desa di Kecamatan Padang Sidempuan Tenggara. Selain itu penting untuk melakukan control dari kepala desa kepada bawahan yaitu aparaturnya Pemerintah Desa agar pelayanan yang diberikan bias berjalan dengan baik dan benar, maksimal serta berjalan konsisten. Selain itu perlu juga kontrol yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan sebagai Pemerintah di atasnya, agar kepala desa memperoleh koreksi terhadap apa yang sudah dilakukan dalam hal pelayanan. Evaluasi juga sangat penting dilakukan pada Pemerintahan Desa, dalam hal ini evaluasi terhadap pelayanan yang dilakukan, dengan evaluasi yang maka inkonsistensi dalam pelayanan yang bias dihindarkan. Evaluasi bias dilakukan Kepala Desa kepada Aparatur Pemerintahan Desa dan juga bias dilakukan Pemerintah Kecamatan kepada kepala desa Aparatur Pemerintahan Desa.

Hambatan dalam melakukan pelayanan publik Pada Pemerintahan Desa Di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Kota Padangsidempuan

Hambatan yang diperoleh dalam melakukan pelayanan publik Pemerintahan Desa di Kecamatan Padang Sidempuan Tenggara Kota Padang Sidempuan antara lain:

1. Minim Pengawasan

Minimnya pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Desa terhadap aparaturnya Pemerintahan Desa terkhusus bagi yang melaksanakan tugas pelayanan terhadap masyarakat. Minimnya pengawasan akan mengakibatkan pelayanan tidak konsisten, pelayanan bisa sewaktu-waktu maksimal namun bias juga tidak maksimal. Sehingga pelayanan yang dilakukan terkesan berdasarkan keinginan petugas saja. Namun jika dilakukan pengawasan oleh kepala desa hal tersebut bias terhindar. Pengawasan mestinya tidak hanya dilakukan oleh Kepala Desa saja namun juga pemerintah di atasnya seperti Pemerintah Kecamatan dan juga Pemerintah Kota.

2. Minim Evaluasi

Kurangnya Evaluasi yang dilakukan juga mengakibatkan pelayanan tidak konsisten. Oleh karena itu evaluasi perlu dilakukan oleh Pemerintah Desa terhadap aparaturnya pemerintah, apakah pelayanan sudah berjalan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan. Jika terdapat ketidaksesuaian atau tidak berjalan maksimal, maka bias diperbaiki.

3. Minimnya Kesadaran Dari Pelayan Publik

Pelayan publik sebagai ujung tombak pelayanan perlu meningkatkan kesadaran yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Begitu juga pelayan publik yang ada di Pemerintahan Desa perlu memiliki kesadaran akan tugasnya tanpa harus ada pengawasan dari atasan. Karena jika kesadaran minim maka akan menjadi penghambat dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan benar serta maksimal.



SIMPULAN

Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Kota Padangsidempuan, telah berjalan dengan cukup baik dan dapat memberikan layanan kepada masyarakat. Meskipun pada pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala dan ketidakpuasan dari masyarakat. Hal tersebut dikarenakan pelayanan yang tidak terlalu konsisten dari aparat Pemerintah Desa, sehingga terdapat beberapa masyarakat yang mengeluhkan pelayanan namun ada juga yang merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan.

Hambatan dalam melakukan pelayanan publik Pada Pemerintahan Desa Di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Kota Padangsidempuan yaitu minimnya pengawasan, evaluasi dan Minimnya Kesadaran Dari Pelayan Publik, sehingga mengakibatkan pelayanan yang dilakukan tidak maksimal.

SARAN

Saran dalam penelitian ini adalah:

1. Pemerintah Desa melalui Kepala Desa dan juga Pemerintah di atasnya seperti Pemerintah Kecamatan dan Pemerintah Daerah agar melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di tingkat desa pada Kecamatan Padang Sidempuan Tenggara.
2. Kepala Desa melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan aparat desa kepada masyarakat.
3. Pelayan publik supaya meningkatkan kesadaran diri dalam melaksanakan pelayanan, karena merupakan tugas dan tanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, H. Rozali, 2002, *Pelaksanaan Otonomi Luas dan Isu federalisme sebagai suatu alternatif*, Pt Rajagrafindo persada, Jakarta.
- Huda, Ni'matul, 2014, *Perkembangan Hukum Tata Negara Perdebatan dan Gagasan Penyempurnaan*, FH UII Press, Yogyakarta.
- Muhammad, 2009, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriady, Dedy, 2002, *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Cetakan ketiga, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Widjaja, HAW, 2003, *Otonomi Desa merupakan Otonomi Yang Asli, Bulat dan Utuh*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sumber Jurnal

- Unika Basyirah Bari Brahma, Alifia Putri Syafira, Zulfiah Nur Hasannah, Iradhat Taqwa Sihidi, *"Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0"* Prosiding Simposium Nasional. ISBN: 978-602-73470-5-2.
- Ikhsan, Syofian, Bunga Chintia Utami, *Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi*, Jurnal NiaraVol. 13, No. 1Juni2020, Hal. 237-244
- Joni Suwarno, *Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan Ktp Dan Kk Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)*, *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*, Volume I Edisi 2, Juli-Desember 2012.
- Widi Setya Anjani, Pipin Hanapih, Rudiana, 2019, *Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa*, Vol.5,



No.2, 2019, P-ISSN 2442-5958E-ISSN 2540-8674.

Kusnendar, Aang, 2018, *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran*, EISSN: 2614-2945 (Online), P-ISSN: 2356-2269 (Print).

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa.