

Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa

Sri Yulianty Mozin¹, Rusli Isa²

^{1,2}Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo,
Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Sri Yulianty Mozin

E-mail: yulmozin@ung.ac.id

Abstrak

Kinerja Pemerintahan Desa dapat berhasil dengan tercapainya tujuan dari penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Peran utama Pemerintahan Desa adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan demikian setiap aparatur Pemerintahan Desa harus mempunyai kemampuan dalam melaksanakan pelayanan publik utamanya pelayanan administrasi. Keberhasilan kinerja Pemerintahan Desa berkaitan dengan tata kelola pemerintahan yang baik. Tujuan artikel ini adalah mengoptimalkan peran penting Pemerintahan Desa dalam tata kelola pemerintahan melalui peningkatan pemahaman mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa. Metode pengabdian adalah dialog interaktif dalam bentuk pemaparan materi dan diskusi yang membahas topik optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola Pemerintahan Desa yang melibatkan Dosen, Mahasiswa dan Pemerintah Desa. Hasil akhir pengabdian diharapkan menjadikan Pemerintahan Desa yang handal untuk melakukan pelayanan publik. Dengan meningkatnya pemahaman dan kemampuan aparatur Pemerintahan Desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dengan profesional, maka akan menghasilkan kinerja yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Kata kunci: *Optimalisasi, Pelayanan Publik, Pemerintahan Desa*

Abstract

The performance of Village Government can be successful by achieving the objectives of implementing Village Government. The main role of the Village Government is to provide services to the community, thus every Village Government apparatus must have the ability to carry out public services, especially administrative services. The successful performance of Village Government is related to good governance. The purpose of this article is to optimize the important role of Village Government in governance through increasing understanding of Optimizing Public Services in Village Governance. The service method is an interactive dialogue in the form of material presentation and discussion that discusses the topic of optimizing public services in village governance involving lecturers, students and village government. The end result of the dedication is expected to make the Village Government reliable in carrying out public services. By increasing the understanding and ability of the Village Government apparatus in carrying out their duties and functions professionally, this will result in good performance in the administration of village governance.

Keywords: *Optimization, Public Service, Village Government*

PENDAHULUAN

Pemerintahan Desa adalah struktur pemerintahan terbawah dalam tata pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa mempunyai peranan yang penting dalam penyelenggaraan dan tata kelola pemerintahan di tingkat desa. Pemerintahan Desa mempunyai tugas yang utama yaitu menciptakan kehidupan yang demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik, sehingga membawa masyarakatnya pada kehidupan yang sejahtera, rasa tenteram, dan berkeadilan (Hajar, dkk, 2022).

Lahirnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, memposisikan desa sebagai ujung tombak pembangunan nasional. Adanya undang-undang desa juga memberikan kejelasan tentang posisi dan juga kewenangan Pemerintah Desa dalam mengelola urusan rumah tangga desa. Regulasi tersebut juga mengatur kebijakan pemerintah tentang pemberian alokasi dana desa yang memungkinkan digunakan untuk pengembangan potensi yang dimiliki serta. Selain itu, kebijakan tentang desa memberikan desa sumber dana dan juga kewenangan yang memadai untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Regulasi yang memberikan kewenangan dan tanggungjawab yang cukup besar kepada desa tentunya harus diimbangi dengan terselenggaranya Pemerintahan Desa yang mampu berkomitmen untuk menjalankan pemerintahan yang baik. (Mahardika & Suseno, 2018).

Pemerintahan Desa, didalam Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 Tentang Desa, pasal 1 ayat (6) menyebutkan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa yang demokratis (partisipatif, akuntabel, transparan dan responsif) bisa semakin kokoh, legitimate, dan mampu bekerja secara efektif bila ditopang dengan kesejajaran, keseimbangan dan kepercayaan antar elemen governance di desa. Oleh karena itu, Pemerintahan Desa dituntut untuk melakukan perubahan yang serius, apakah dari segi kepemimpinan, kinerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas (Ali & Saputra, 2020).

Pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu hasil kinerja yang dapat dilakukan Pemerintahan Desa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan nasional yaitu kualitas pelayanan. Upaya yang dilakukan Pemerintahan Desa tersebut bertujuan untuk melakukan percepatan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik, karena hal ini berkaitan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang buruknya pelayanan yang diberikan aparat desa. Permasalahan pelayanan tersebut merupakan efek buruk dalam tata kelola Pemerintahan Desa yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik (Ali & Saputra, 2020).

Tujuan kegiatan ini adalah melakukan optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola Pemerintahan Desa yang difasilitasi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat dan para akademisi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo yang dikemas melalui program pengabdian masyarakat. Kegiatan ini sebagai upaya pencapaian IKU antara lain yaitu tercapainya peningkatan jumlah pengabdian kepada masyarakat oleh dosen yang berhasil diterapkan oleh masyarakat, dengan strategi pencapaian yaitu memfasilitasi dan meningkatkan jumlah dosen dalam program bakti kolaboratif pengabdian masyarakat.

METODE

Metode pelaksanaan adalah dialog interaktif yang merupakan diskusi yang membahas topik optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola Pemerintahan Desa yang melibatkan Dosen dan Pemerintah Desa. Proses dialog melibatkan narasumber diantaranya adalah dosen dan juga audiens (undangan dari unsur pemerintah desa) untuk menanggapi isi pembicaraan dialog yang sedang dibahas. Dialog interaktif bertujuan mendapatkan jalan keluar atau solusi dari masalah optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola Pemerintahan Desa yang dibahas. Dosen dan Audiens bisa

bertanya jawab secara langsung memberi saran atau usul tentang topik yang sedang dalam pembahasan dalam dialog. Dengan begitu topik yang sedang dibahas akan semakin tajam serta mendalam.

Kelompok mitra yang terlibat adalah Pemerintahan Desa Longalo. Longalo merupakan sebuah desa yang terletak dalam (daerah) Kecamatan Bulango Utara, Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo, Indonesia. Bidang yang akan diselesaikan bersama adalah optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola Pemerintahan Desa yang berfokus pada keberhasilan tata kelola yang baik dan dapat menghasilkan pelayanan publik yang optimal, melalui peningkatan kemampuan aparatur Pemerintahan Desa untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dengan profesional, sehingga menghasilkan kinerja yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan yang mengganjal dalam organisasi pemerintah desa adalah masih rendahnya kemampuan Pemerintahan Desa berinovasi dalam pelayanan publik. Faktor sumber daya manusia (SDM) harus menjadi perhatian khusus karena melihat kondisi SDM desa yang memang belum sesuai harapan. Pemerintahan Desa dalam melakukan pelayanan publik belum selaras dengan pengoptimalan kemampuan SDM yang ada di desa. Aparat desa cenderung lambat dalam melakukan pelayanan administrasi. Hal ini karena kemampuan aparat desa itu sendiri yang belum handal dalam pelayanan dan juga masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung terutama dukungan Sistem Informasi Manajemen Desa. Untuk mengantisipasi masalah yang dihadapi oleh mitra, maka ditawarkan solusi melalui upaya optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola Pemerintahan Desa. Adapun program yang dilaksanakan yaitu dialog interaktif yang diharapkan dapat mendorong pemerintah desa dan perguruan tinggi berdialog dan membangun kerjasama strategis dalam memainkan peran kegiatan pemerintahan dan pembangunan di desa.

Tim pelaksana adalah dosen pada Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo yang memiliki salah satu fungsi tridharma perguruan yaitu melaksanakan kegiatan pelayanan/ pengabdian kepada masyarakat. Tim pelaksana memiliki bidang keilmuan yang memadai sebagai salah satu nara sumber dalam dialog interaktif yang merupakan diskusi yang membahas topik optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola Pemerintahan Desa yang melibatkan Dosen, Mahasiswa dan Pemerintah Desa.



Gambar 1.
Pemaparan Materi



Gambar 2.
Diskusi dengan Audiens

Menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menjelaskan penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan asas (pasal 24) , yaitu 1) kepastian hukum, 2) tertib penyelenggaraan pemerintahan, 3) tertib kepentingan umum, 4) keterbukaan, 5) Proporsionalitas, 6) Profesionalitas, 7) Akuntabilitas, 8) Efektivitas dan Efisien, 9) Kearifan Lokal, 10) Keberagaman, 11) Partisipatif. Berkaitan dengan asas penyelenggaraan pemerintahan desa tersebut, dibutuhkan tata kelola pemerintahan yang baik dan benar yang bertujuan untuk mewujudkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa, mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat desa, mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa dan meningkatkan daya saing desa. Pencapaian tujuan tersebut membutuhkan tingkat kesadaran pemerintah desa untuk melakukan perubahan di setiap bidang kehidupan. Perubahan yang dilakukan Pemerintah Desa harus sesuai dengan tujuan pengaturan desa yang diatur dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, yaitu 1) Membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggung jawab, 2) Meningkatkan Pelayanan Publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Untuk mendukung perubahan tersebut dibutuhkan pengembangan potensi sumber daya manusia, kelembagaan, sarana dan prasarana serta perkembangan kemajuan dan permasalahan yang dihadapi desa.

(Hajar dkk, 2022) mengemukakan bahwa pentingnya tata kelola Pemerintahan Desa disebabkan oleh sulitnya mengakses data secara cepat dan tepat karena keterbatasan kemampuan sumber daya aparatur Pemerintahan Desa, rendahnya kualitas pelayanan publik serta adanya ketimpangan antar kalangan masyarakat semakin nyata. Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di tidak terlaksana dan tertata dengan baik, sehingga masyarakat tidak mempunyai rasa kepercayaan kepada Pemerintahan Desa. Ketidakefektifan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa mengakibatkan good governance (tata kelola pemerintahan yang baik) juga tidak baik. Good governance merupakan pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya pencapaian tujuan nasional (Hajar, 2013; Syafri, 2014).

Tata kelola Pemerintahan Desa bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, pengelolaan seluruh potensi desa, memudahkan masyarakat atau publik dalam menerima informasi melalui ketersediaan data, mendorong partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas. Dengan demikian, terwujudnya pencapaian tujuan tersebut maka Pemerintahan Desa dapat melakukan perbaikan layanan masyarakat, perbaikan sistem manajemen dan pemberdayaan

masyarakat sesuai dengan yang diharapkan dalam implementasi Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Hajar, dkk, 2022).

Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat ini memaparkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan desa yang baik sebagaimana dipaparkan (Hajar, dkk, 2022) yaitu: Pertama, prinsip akuntabilitas yang menuntut dua hal yaitu kemampuan menjawab dan konsekuensi. Kedua, prinsip transparansi yaitu adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan dan menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan. Ketiga, prinsip partisipatif yaitu keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Melalui optimalisasi pelayanan publik seperti penggunaan sistem aplikasi dalam pelayanan administrasi desa dapat membawa perubahan yang signifikan dalam tata kelola Pemerintahan Desa, antara lain terbukanya akses informasi publik untuk masyarakat sehingga tercipta pemerintahan yang transparansi. Selanjutnya penyelenggaraan Pemerintahan Desa harus dilaksanakan dengan prinsip pelayanan publik yang baik dan benar, sehingga tata kelola Pemerintahan Desa dapat terwujud dengan baik (Tanjung dan Hajar, 2015).

Tindakan yang perlu dalam penerapan pelayanan yang optimal di dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa, yaitu harus adanya diciptakan inovasi yang dapat mendukung perubahan dan mengembangkan pembangunan desa. Inovasi program Sistem Informasi Manajemen Desa diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik di semua aspek, termasuk dapat meningkatkan kemandirian dan kreatifitas masyarakat desa dalam ikut serta membangun dan mengembangkan desa sesuai dengan tujuan desa yang ingin dicapai. Dari hasil Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman aparatur desa dalam melakukan inovasi-inovasi pelayanan khususnya pemanfaatan aplikasi atau Sistem Informasi Manajemen Desa dalam pelayanan administrasi

KESIMPULAN

Kinerja Pemerintahan Desa Longalo Kecamatan Bulango Utara Kabupaten Bone Bolango dapat berhasil dengan tercapainya tujuan dari penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Peran utama Pemerintahan Desa adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka setiap aparatur Pemerintahan Desa harus mempunyai kemampuan dalam melaksanakan pelayanan publik utamanya pelayanan administrasi. Keberhasilan kinerja Pemerintahan Desa berkaitan dengan tata kelola pemerintahan yang baik. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Kolaboratif Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo telah mengoptimalkan peran penting Pemerintahan Desa dalam tata kelola pemerintahan melalui peningkatan pemahaman mengenai "Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa".

Dengan meningkatnya pemahaman Pemerintah Desa (Kepala Desa dan Aparatur Desa), serta Masyarakat Desa Longalo diharapkan dapat membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggungjawab. Dengan terwujudnya tata kelola yang baik dan dapat menghasilkan pelayanan publik yang optimal, melalui peningkatan kemampuan aparatur Pemerintahan Desa Longalo untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dengan profesional, sehingga menghasilkan kinerja yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Proses dialog interaktif dalam bentuk pemaparan materi dan diskusi yang membahas topik optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola Pemerintahan Desa yang melibatkan Dosen, Mahasiswa dan Pemerintah Desa dalam Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Kolaboratif Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo ini pada akhirnya diharapkan menjadikan Pemerintahan Desa Longalo Kecamatan Bulango Utara Kabupaten Bone Bolango yang handal untuk melakukan pelayanan publik dalam tata kelola Pemerintahan Desa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Fakultas Ilmu sosial Universitas Negeri Gorontalo yang telah memberi hibah pengabdian masyarakat kolaboratif melalui PNBPFIS UNG Tahun 2022.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- Hajar, S. (2013). Analisis Kinerja Badan Permusyawaratan Desa (BPD) terhadap Efektivitas Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Desa Hampan Perak, Penelitian Dosen Muda Internal. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Hajar, S., Ali, K., Saputra, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora* 6(1), 136-142.
- Mahardika, M. G., & Suseno, H. (2018). Optimalisasi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. *Jurnal Transformatif*, 4(1), 57-67.
- Syafri, W. (2014). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Tanjung, I.S & Hajar, S. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penerapan Model Total Quality Service (TQS) dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kecamatan Hampan Perak, Penelitian Dikti. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.