

Analisis Kinerja Pelayanan Publik Di Desa Anggadita Kecamatan Klari Kabupaten Karawang

Rina Agustin¹, Rafli Diananda², Siti Hafsyah Chaniago³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang

2110631180113@student.unsika.ac.id, 2110631180116@student.unsika.ac.id,
2110631180121@student.unsika.ac.id

Dikirim: 7 April 2023 Direvisi: 8 Mei 2023 Diterima: 9 Juni 2023

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kinerja aparatur Pemerintah Desa Anggadita Kabupaten Karawang dalam melayani masyarakat setempat dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan prosedur pengumpulan data dengan cara wawancara lapangan dan studi pustaka. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori fungsi pemerintahan yang didalam teori tersebut terdapat tiga indikator yaitu pelayanan, pembangunan, dan pemberdayaan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Anggadita Kecamatan Klari Kabupaten Karawang. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Desa Anggadita telah melaksanakan fungsi pelayanan publik, pembangunan, serta pemberdayaan dengan baik. Namun masih terdapat hambatan-hambatan kecil dalam menjalankan fungsi tersebut seperti penolakan pembangunan dari masyarakat dan ketidakpatuhan masyarakat dalam melaksanakan aturan yang telah dibuat oleh pemerintah Desa Anggadita. Oleh sebab itu aparatur pemerintah Desa Anggadita berharap agar masyarakat dapat ikut berpartisipasi sehingga aparatur Pemerintah Desa Anggadita bisa melaksanakan fungsi pelayanan, pembangunan, dan pemberdayaan dengan optimal.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Desa Anggadita, Pelayanan, Pembangunan, Pemberdayaan.

Abstract

The purpose of this study was to determine the performance of the Anggadita Village Government apparatus in Karawang Regency in serving the local community using a qualitative approach. The research method uses data collection procedures by way of field interviews and literature study. The theory used in this study is the theory of government functions in which there are 3 indicators in the theory, namely service, development, and empowerment or regulation. This research was conducted at the Anggadita Village Office, Klari District, Karawang Regency. Based on the results of the research that has been done, Anggadita Village has carried out the functions of public service, development, and empowerment or regulation properly. However, there are still small obstacles that face Anggadita Village in carrying out this function, such as resistance to development from the community and community disobedience in implementing the rules made by the Anggadita Village government. Therefore, the Anggadita Village government apparatus hopes that the community can

participate so that the Anggadita Village Government apparatus can carry out the functions of service, development, and empowerment or regulation optimally.

Keywords: *Performance, Public Service, Anggadita Village, Service, Development, Empowerment*

PENDAHULUAN

Desentralisasi merupakan peyerahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat, kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi. Pengertian ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, maka dengan adanya desentralisasi muncul otonomi bagi pemerintahan daerah. Otonomi daerah merupakan kewenangan mengatur, menyusun, dan mengurus daerahnya sendiri tanpa ada campur tangan dari pemerintah pusat. Maka dari itu efisiensi dan kinerja pemerintah daerah perlu di tingkatkan dan di perhatikan agar tercapai sasaran pembangunan yang tepat. Tujuan pemberian otonomi daerah yaitu untuk memungkinkan daerah mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dalam meningkatkan daya guna dan hasil peyelenggaraan pemerintahan bagi pelayanan masyarakat dan pelaksanaan pembangunan. Sedangkan Pemerintahan Desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam sistem pemerintahan Nasional (Kusnendar, 2018).

Ini berarti bahwa pemerintah desa merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan yang terdekat dengan masyarakat karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat. Oleh karena itu pemerintah Desa dituntut untuk meningkatkan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang prima ada beberapa hal yang harus diperhatikan guna melakukan pelayanan yang baik. Perlu adanya dukungan dari berbagai faktor baik itu faktor individu maupun faktor kelompok atau organisasi.

Salah satu Desa yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang akan kami bahas dalam penelitian ini adalah Desa Anggadita, Kecamatan Klari, Kabupaten Karawang. Pemerintah Desa Anggadita telah melaksanakan fungsi pelayanan publik dengan baik namun masih ada beberapa Faktor yang menghambat kinerja Pemerintah Desa Anggadita adalah justru dari masyarakat desanya sendiri. Seperti misalnya salah satu pembangunan yang akan dilakukan oleh Pemerintah Desa seperti peluasan jalan namun masih banyak masyarakat yang menolak kegiatan tersebut dikarenakan akan menghambat proses jual beli usaha yang masyarakat setempat miliki yang berlokasi di pinggir jalan.

Terkait pelayanan publik di Desa, hal tersebut berkaitan dengan teori yang dikemukakan oleh (Rasyid, 2007) terkait teori fungsi pemerintahan. Terdapat tiga elemen yang menjadi indikator dalam teori fungsi pemerintahan. Diantaranya ialah pelayanan, pembangunan, dan pemberdayaan. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengupas lebih mendalam mengenai kinerja pelayanan publik Pemerintah Desa Anggadita Kecamatan Klari Kabupaten Karawang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini digunakan analisis data kualitatif yang disajikan secara deskriptif. Peneliti menggunakan metode ini sebagai cara untuk mengungkap dan menganalisis permasalahan dengan menggambarkan dan menjelaskan peristiwa yang terjadi berdasarkan fakta yang ada,

sehingga menghasilkan data yang bersifat deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis. Untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian, peneliti menentukan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data diantaranya observasi secara langsung di Desa Anggadita Kecamatan Klari Kabupaten Karawang, wawancara mendalam dengan perangkat desa serta masyarakat Desa Anggadita.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fungsi Pelayanan

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna atau pemohon layanan dengan terpercaya, akurat, tepat, kesesuaian pelayanan dan konsisten. Untuk mengukur fungsi pelayanan dalam rangka untuk mengetahui kualitas pelayanan di Desa Anggadita diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Kecermatan Petugas Dalam Melayani Penggunaan Layanan.

Para aparatur Desa Anggadita sudah berupaya melayani kebutuhan administratif sesuai kebutuhan masyarakat seperti surat pertanahan, surat keterangan desa, surat keterangan belum menikah. Pemenuhan pelayanan dilakukan sesuai persyaratan teknis dan administrasi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan, prosedur dan mekanisme kerja dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah, dan sesuai dengan petunjuk teknis pelayanan publik.

2. Bentuk Pelayanan

Program prioritas pemerintah desa Anggadita terkait dana desa saat ini adalah Bantuan Langsung Tunai yang sebesar 25% dari hasil pagu. Karena dampak pandemi penyaluran dana desa terkait Bantuan Langsung Tunai tersebut lebih kecil dari tahun sebelumnya yang mencapai sebesar 40%. Bantuan tersebut ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, peningkatan kualitas hidup manusia serta penanggulangan kemiskinan dan dituangkan dalam Rencana Kerja Pemerintah Desa. Bantuan kepada masyarakat tidak hanya dari dana desa, ada dari gubernur, bupati, dan kementerian sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT).

3. Upaya Meningkatkan Pelayanan

Desa Anggadita sedang berupaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dengan menyediakan sistem yang dapat membantu proses pelayanan administratif kepada masyarakat di Kantor Pemerintahan Desa Anggadita. Pengurus RT dan RW daerah setempat juga turut membantu menyampaikan aspirasi atau kebutuhan masyarakat kepada Desa atau Lurah sebagai aparat Pemerintah.

Fungsi Pembangunan

Fungsi pembangunan berhubungan dengan upaya peningkatan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat Desa Anggadita yang lebih baik. Berdasarkan hasil penelitian dalam rangka untuk mengetahui fungsi pembangunan di Desa Anggadita menunjukkan bahwa:

1. Pembangunan yang dilakukan

Pembangunan yang dilakukan oleh Desa Anggadita lakukan atau menjadi prioritas adalah infrastruktur seperti pembangunan jalan yang menjadi tugas berat Desa Anggadita tetapi dengan koordinasi antara pimpinan desa akhirnya pembangunan dapat terealisasi. Program kedua yaitu pembangunan manusia seperti pendidikan, kesehatan, dll. Program pembangunan manusia yang Desa Anggadita lakukan adalah stunting yang merupakan program nasional yang akan diberi makanan-makanan bergizi atau kita adakan penyuluhan-penyuluhan, ada juga program pelatihan untuk membuat makanan bergizi yang bekerjasama dengan puskesmas.

2. Kelancaran Pembangunan

Terkait program pembangunan yang dilaksanakan oleh Desa Anggadita berjalan dengan lancar tidak ada hambatan yang signifikan yang telah terjadi, hanya saja sering terjadi kesalahpahaman akan pembangunan yang akan kita lakukan, contohnya seperti perbaikan jalan, banyak masyarakat yang tidak terima dengan penertiban bangunan-bangunan liar yang dimana nantinya hal tersebut akan mengganggu pengguna jalan jika tidak dilakukan jadi harus lebih kita tingkatkan lagi sosialisasi atau memberi pemahaman terkait program yang akan kita laksanakan nantinya.

3. Hal yang dibutuhkan Dalam Pembangunan

Aparatur Desa Anggadita yang ditugaskan untuk membantu masyarakat membutuhkan kerjasama yang baik antara masyarakat dan pihak desa agar terlaksana dengan baik semua program pembangunan yang akan Desa lakukan kedepannya. Desa menyerap masukan-masukan dari masyarakat dengan dasar itulah yang mereka rencanakan satu tahun kedepan. Dukungan dari masyarakat adalah faktor keberhasilan dari program desa, seperti penertiban bangunan liar, masyarakat yang menjaga pola makan sehat agar terjadinya penurunan angka kasus stunting.

Fungsi Pemberdayaan dan Pengaturan

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat fungsi pemberdayaan dan pengaturan harus diberikan oleh penyedia layanan karena berpengaruh terhadap kecepatan dan ketanggapan penyedia layanan dalam melayani sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Hal tersebut akan menciptakan rasa puas kepada pengguna atau pemohon layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Anggadita. Pengukuran kualitas pelayanan fungsi pemberdayaan dan pelayanan dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

1. Ketersediaan Petugas

Dalam melakukan pelayanan tidak terdapat badan atau petugas khusus yang bertugas dalam bidang pelayanan publik maupun pembangunan. Hal tersebut dikarenakan aparatur pemerintah Desa Anggadita bekerja sama satu sama lain dan juga terdapat BPD yang merupakan lembaga representatif sehingga dapat mempermudah aparatur pemerintah Desa Anggadita untuk melakukan pelayanan publik serta pembangunan dan juga memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Permasalahan yang dihadapi

Akar permasalahan timbul dari masyarakat itu sendiri mulai dari kurang pemahamannya keinginan atau permohonan yang mereka ajukan atau tidak mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan, contohnya dalam kasus stunting banyak ibu yang tidak memberikan makanan bergizi pada anak mereka atau tidak datang ke posyandu untuk melakukan pengecekan.

3. Upaya Mengatasi Permasalahan

Masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik contohnya bidang administratif, maka masyarakat dapat mendatangi langsung kantor Kepala Desa Anggadita, yang kemudian hal tersebut akan diteruskan kepada sekretaris desa maupun kepala desa untuk ditindaklanjuti.

Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas hasil penelitian menggunakan teori fungsi pemerintahan (Rasyid, 2007) yang menjabarkan bahwa tugas dari pemerintahan adalah melaksanakan tiga fungsi utama, yakni memberikan pelayanan, melakukan pembangunan, serta melakukan pemberdayaan.

Dalam fungsi pelayanan atau pelayanan publik merupakan tujuan awal negara, yaitu mengatur dan melayani berbagai kepentingan masyarakat agar tidak terjadi perselisihan antar sesama masyarakat itu sendiri. Pada Desa Anggadita sendiri, pihak aparatur pemerintah Desa Anggadita telah berupaya untuk melakukan pelayanan publik yang efisien terhadap masyarakat Desa Anggadita. Hal tersebut dapat dilihat dari upaya aparatur pemerintah Desa Anggadita yang selalu menyesuaikan kebutuhan apa yang diperlukan oleh masyarakat Desa Anggadita untuk dipenuhi oleh aparatur pemerintah Desa Anggadita. Namun untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat desa tersebut, masyarakat harus bisa memenuhi syarat-syarat yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pihak aparatur Desa Anggadita juga akan membantu masyarakat Desa Anggadita yang mengalami kesusahan dalam mengurus hal administratif dan membantu masyarakat Desa Anggadita untuk menyelesaikan urusannya.

Pihak aparatur Desa Anggadita juga memberikan pelayanan publik dalam bentuk bantuan sosial yang dimana pihak penerima bantuan sosial merupakan masyarakat Desa Anggadita yang telah memenuhi kriteria penerima bantuan sosial agar tepat sasaran. Aparatur pemerintah Desa Anggadita memberikan bantuan sosial sebesar 25% dari anggaran yang diberikan pemerintah pusat terhadap Desa Anggadita dengan rincian 20% anggaran akan difokuskan terhadap bantuan sosial dan 5% anggaran akan difokuskan kepada infrastruktur pelayanan di Desa Anggadita sehingga anggaran dari pemerintah pusat kembali lagi kepada masyarakat Desa Anggadita.

Selain upaya-upaya yang telah dilakukan aparatur pemerintah Desa Anggadita dalam melakukan pelayanan publik, aparatur Desa Anggadita juga berupaya dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Anggadita. Aparatur pemerintah Desa Anggadita berupaya untuk melakukan digitalisasi pelayanan publik agar pelayanan publik dapat berjalan semakin efisien. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya aplikasi *Simple Desa* yang dimiliki oleh Desa Anggadita. Selain itu terdapat kotak suara masyarakat yang berfungsi untuk mendengar dan menganalisis kemudian dilakukan upaya untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Anggadita.

Dalam Fungsi Pembangunan (Rasyid, 2007) menjelaskan bahwa fungsi pembangunan bukanlah fungsi hakiki pemerintahan, melainkan fungsi *ad interim*, sementara masyarakat belum mampu membangun diri sendiri. Pembangunan yang telah dilakukan di Desa Anggadita atau yang menjadi prioritas pembangunan di desa tersebut adalah infrastruktur seperti pembangunan jalan. Sebab pembangunan jalan di Desa Anggadita menjadi pekerjaan rumah yang berat, namun karena adanya koordinasi antara kepala desa dan *stakeholder*, pembangunan jalan pun dapat terealisasi. Selain itu aparatur pemerintah Desa Anggadita juga mengadakan program pembangunan manusia. Hal tersebut dimaksudkan agar masyarakat Desa Anggadita dapat merasakan hak-hak yang seharusnya dibutuhkan dan juga dapat menjadi manusia yang

berkompeten dan dapat ikut andil dalam program-program yang telah direncanakan oleh aparaturnya.

Pembangunan sumber daya manusia dapat dilihat seperti, peningkatan pendidikan, kesehatan, dan sebagainya. Contoh dari program pembangunan manusia di Desa Anggadita antara lain pemberian makanan bergizi untuk mengurangi angka stunting pada anak di Desa Anggadita, mengadakan penyuluhan, serta pelatihan untuk membuat makanan bergizi yang bekerjasama dengan pihak puskesmas. Pelaksanaan program pembangunan di Desa Anggadita bukan tanpa hambatan, terdapat hambatan-hambatan yang menghalangi laju tingkat upaya pembangunan di Desa Anggadita. Pada pembangunan infrastruktur jalan, masih terdapat masyarakat yang menolak akan perbaikan infrastruktur jalan, hal tersebut dikarenakan masyarakat yang tidak terima akan penertiban bangunan liar. Untuk mengatasi hal tersebut, aparaturnya akan lebih berusaha untuk meningkatkan sosialisasi atau memberi pemahaman terkait program yang akan dilaksanakan nantinya dan yang terakhir fungsi pemberdayaan, (Rasyid, 2007) mengungkapkan bahwa pemberdayaan dapat ditinjau dalam arti *empowering* dan dalam arti *enabling*. Dalam arti *empowering*, pemberdayaan, yaitu pemberian hak atau kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan dan memperjuangkan aspirasinya atau menentukan masa depannya, jadi bersifat politik. Dalam arti *enabling*, pemberdayaan, yaitu proses belajar untuk meningkatkan *ability*, *capacity*, dan *capability* masyarakat untuk melakukan sesuatu demi menolong diri mereka sendiri dan memberi sumbangan sebesar mungkin bagi integritas nasional. Sedangkan pengaturan diterapkan sebagai regulator yang mengatur jalannya sistem pemerintahan sehingga tercipta kestabilan dalam berbagai bidang. Menurut keterangan sekretaris Desa Anggadita, tidak terdapat badan atau petugas khusus yang bertugas dalam bidang pelayanan publik maupun pembangunan. Hal tersebut dikarenakan aparaturnya bekerja sama satu sama lain dan juga terdapat BPD yang merupakan lembaga representatif sehingga dapat mempermudah aparaturnya untuk melakukan pelayanan publik serta pembangunan dan juga memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu, alur koordinasi aparaturnya juga terbilang cukup mudah. Karena jika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik dalam bidang administratif, maka masyarakat dapat mendatangi langsung kantor Kepala Desa Anggadita, yang kemudian hal tersebut akan diteruskan kepada sekretaris desa maupun kepala desa untuk ditindaklanjuti.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dibahas oleh peneliti terkait Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Anggadita masih terdapat hambatan-hambatan kecil yang menghambat laju pelayanan publik, pembangunan, dan juga pemberdayaan ataupun pengaturan. Untuk mengatasi hambatan tersebut pihak aparaturnya telah melakukan upaya untuk pelayanan publik di Desa Anggadita dengan cara menyesuaikan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat Desa Anggadita. Namun masih terdapat kelemahan kecil seperti terbatasnya anggaran yang tidak turun setiap bulan serta kurangnya pengetahuan masyarakat akan alur pembuatan surat-surat administratif.

Pemerintahan Desa Anggadita juga telah melaksanakan fungsi pembangunan. Namun sama halnya seperti fungsi pelayanan, masih terdapat hambatan kecil yang berusaha menghalangi

jalannya proses pembangunan di Desa Anggadita. Seperti, maraknya warga yang menolak pembangunan infrastruktur jalan karena akibat pembangunan tersebut mereka terkena penertiban bangunan liar serta kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya sumber daya manusia. Alur kordinasi yang terjalin antara masyarakat Desa Anggadita sudah terbilang cukup bagus, namun masih terdapat beberapa masyarakat yang mewakili urusan mereka kepada RT atau RW setempat untuk mengurus keperluan mereka. Sehingga, sedikit mempersulit alur kordinasi pelayanan publik di Desa Anggadita. Aparatur Pemerintah Desa Anggadita juga berharap agar kedepannya masyarakat dapat lebih banyak berpartisipasi dalam program pelayanan publik dan pembangunan yang telah direncanakan oleh aparat pemerintah Desa Anggadita. Sehingga program tersebut berjalan dengan optimal.

REFERENSI

- Atmaja, S., & Azikin, A. (2019). Peran Pemerintah Daerah Dalam Penanggulangan Dampak Pembangunan Kota Baru dan Perubahan Sosial di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. *Jurnal Ilmiah Waha Bhakti Praja*, 123-133.
- Dilahur. (2014). Geografi Desa dan Pengertian Desa. *Forum Geografi*, 119-128.
- J.R. Raco, M. M. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hasanah, H. (n.d.). Teknik-Teknik Observasi. *Jurnal At-Taqaddum*, 21-46.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 81-90.
- Rizal S, M., Farwita, S., Rusli, M., & Alfian, R. (2016). Analisis Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Anggota Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Mamuju. *Ampera: Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*, 21-30.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*, 13-22.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.