

PENINGKATAN KOMPETENSI APARATUR DESA DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN PUBLIK

Cepi Triana Sapari

Program Studi Ilmu Pemerintahan STISIP Tasikmalaya

cepi.triana33@gmail.com

Abstract

This research discusses the Improvement of Service Competency of Village Apparatus in the Village Government of Tasikmalaya Regency. When village officials carry out good public services by applying competency improvement concepts, the result is the implementation of good quality public services. Good public service is certainly a manifestation of the functional tasks of government institutions and good governance.

The purpose of this research is to determine the level of competency of village government officials, because this competency will affect public services. In this research, the author uses a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection methods are carried out through observation, semi-structured interviews and documentation, and informant selection techniques using purposive sampling techniques.

Based on the results obtained in this study, the competency of village officials in carrying out public services must be improved in quality, namely by conducting training or technical guidance specifically designed to improve the competency of the apparatus.

Keywords: *Quality Improvement, Government Apparatus, Public Service.*

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Peningkatan Kompetensi Pelayanan Aparatur Desa di lingkungan Pemerintahan Desa Kabupaten Tasikmalaya. Apabila aparatur desa dalam melaksanakan pelayanan public yang baik dengan menerapkan konsep-konsep peningkatan kompetensi maka hasil yang didapatkan adalah terlaksananya kualitas pelayanan public yang baik. Pelayanan public yang baik tentu sebagai penjawantahan dari tugas fungsi institusi pemerintahan dan good governance. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kompetensi aparatur pemerintahan desa, karena kompetensi ini akan berpengaruh pada pelayanan masyarakat. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi struktur dan dokumentasi, serta teknik pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Berdasarkan hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah kompetensi aparatur desa dalam melaksanakan pelayanan public harus ditingkatkan kualitasnya, yaitu dengan melaksanakan pelatihan atau bimbingan teknis yang dikhususkan untuk meningkatkan kompetensi aparatur.

Kata kunci : *Peningkatan Kualitas, Aparatur Pemerintahan, Pelayanan Publik.*

PENDAHULUAN

Pemerintah Desa sebagai institusi yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, namun dalam hal ini pemerintah desa berperan sebagai organisasi non profit, dimana *feedback* yang didapatkan berupa kepercayaan masyarakat (trust public). Kepercayaan ini penting, sebagai modal dasar bagi penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan didukung penuh oleh publik.

Ekspektasi masyarakat terhadap pemerintah desa dalam rangka melaksanakan pelayanan masyarakat (public service) sangat besar dan antusias, karena pemerintah desa pada saat ini (sejak

disahkan UU No. 6 tahun 2014 tentang desa) mendapatkan porsi lebih banyak dalam segi anggaran, dan kewenangan. Hal tersebut tentu akan memotivasi pemerintah desa untuk lebih memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat desa.

Thoha (1991), pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut BAB 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan 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.

Untuk memenuhi prasyarat kualitas pelayanan publik yang baik suatu organisasi penyelenggaraan pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor tersebut mempengaruhi satu sama lain guna memenuhi tercapainya kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya adalah kompetensi pegawai. Kompetensi adalah Karakteristik dasar manusia yg dari pengalaman nyata (nampak dari perilaku) ditemukan mempengaruhi, atau dapat dipergunakan untuk memperkirakan (tingkat) performansi di tempat kerja atau kemampuan mengatasi persoalan pada suatu situasi tertentu (Spencer, 1993, hlm.9). Selanjutnya kompetensi yaitu kemampuan yang dimiliki meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan (Nurmasitha, F., Dan Prasetyo, Y.W, 2012). Kompetensi harus dimiliki oleh segenap : 1. Profesional, 2. Militer, 3. Pemerintahan, 4. Kesehatan (human service), 5. Marketing, 6. Keagamaan (Sumber Spencer. Kandula 2015)

Untuk meningkatkan kompetensi aparatur pemerintahan desa, kompetensi yang bisaa saja tidak cukup untuk memenuhi tuntutan akan pelayanan yang baik dari masyarakat oleh pemerintah desa. Maka dari itu, pemerintah desa harus melaksanakan upaya peningkatan kualitas SDM dengan melakukan pengembangan berbasis kompetensi. Pengembangan dan Manajemen SDM berbasis kompetensi dapat didefinisikan sebagai “suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian aktivitas tenaga kerja mulai dari rekrutmen sampai dengan pensiun dimana proses pengambilan keputusan –didasarkan pada informasi kebutuhan kompetensi jabatan dan individu untuk mencapai tujuan organisasi (Spencer, Shema Sanghi , Kandula ,2015) .

Aparatur desa dari mulai kepala desa sampai pertahanan sipil (hansip) mempunyai tugas pelayanan masyarakat, namun dalam pelayanan yang menjadi tugas utama pelayanan ada pada bidang seksi yang dilaksanakan oleh Kepala Seksi (Kasi). Adapun jenis-jenis pelayanan di desa adalah : 1. Surat Keterangan Perpanjangan KTP, 2. Surat Keterangan Pembuatan KTP bagi Pemula, 3. Surat Keterangan PINDAH, 4. Surat Keterangan DATANG, 5. Surat Keterangan Lahir, 6. Surat Keterangan Kematian, 7. Perubahan Data KK, 8. Surat Domisili Tempat Tinggal, 9. Surat Keterangan Riwayat Tanah, 10. Surat Salinan C, 11. Surat Ket. Domisili Usaha, 12. Surat Keterangan Usaha, 13. Surat Pengantar IMB, 14. Surat Pengantar Balik nama SPPT-PBB, 15. Surat Pengantar Nikah, 16. Surat Pengantar Nikah di Catatan Sipil, 17. Surat Pengantar Nikah untuk Janda/Duda, 18. Surat Pengantar SKKM, 19. Surat Domisili Haji, 20. Surat Domisili Yayasan, 21. Surat Pengantar SKCK, 22. Surat Pengantar Ijin Rame-rame. Dari jenis-jenis pelayanan diatas, dilaksanakan oleh beberapa kasi yakni : 1. Kasi Pemerintahan, 2. Kasi Ekonomi Pembangunan, 3. Kesejahteraan Rakyat (Kesra), 4. Ketentraman dan Ketertiban (Trantib), 5. Kasi Perencanaan.

Tabel 1.1
DAFTAR JENIS PELAYANAN DI DESA

NO.	SEKSI	JENIS PELAYANAN
1.	PEMERINTAHAN	1. Surat Keterangan Perpanjangan
		2. KTP
		3. Surat Keterangan Pembuatan KTP bagi Pemula
		4. Surat Keterangan PINDAH
		5. Surat Keterangan DATANG
		6. Surat Keterangan Lahir
		7. Surat Keterangan Kematian
		8. Perubahan Data KK
		9. Surat Domisili Tempat Tinggal
		10. Surat Keterangan Riwayat Tanah Surat Salinan C
2.	EKONOMI DAN PEMBANGUNAN	11. Surat Ket. Domisili Usaha
		12. Surat Keterangan Usaha
		13. Surat Pengantar IMB
		14. Surat Pengantar Balik nama SPPT- PBB
3.	KESEJAHTERAAN RAKYAT (KESRA)	15. Surat Pengantar Nikah
		16. Surat Pengantar Nikah di Catatan
		17. Sipil
		18. Surat Pengantar Nikah untuk
		19. Janda/Duda
		20. Surat Pengantar SKKM Surat Domisili Haji Surat Domisili Yayasan
4.	KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN (TRANTIB)	21. Surat Pengantar SKCK
		22. Surat Pengantar Ijin Rame-rame

Sumber : wawancara peneliti dengan narasumber

Dari data table diatas menunjukkan pelayanan yang dilaksanakan Seksi Pemerintahan sebanyak 10 jenis layanan, seksi ekonomi dan pembangunan (ekbang) sebanyak 4 layanan, seksi kesejahteraan rakyat (kesra) sebanyak 6 layanan, dan seksi keamanan ketertiban (trantib) sebanyak 2 layanan.

Dari keseluruhan layanan (sebanyak 22 layanan). Selanjutnya, peneliti melakukan perbandingan banyaknya layanan yang ada dikecamatan, sampel yang diambil di kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul, diketahui banyaknya pelayanan yang dilaksanakan di Kecamatan sebanyak 29 jenis layanan. Perbandingan tersebut tentu lebih banyak layanan di Kecamatan dari pada di Desa. Namun kualitas dan kuantitas aparatur kecamatan tentunya lebih mumpuni dan bisa diandalkan dalam praktik pelayanan publik dibandingkan pelayanan di desa, walaupun selisih jumlah pelayanan tidak terpaut jauh berbeda.

Selanjutnya, dari beberapa sumber (pemberitaan di media) ditemukan beberapa permasalahan pelayanan yang ada di desa diantaranya belum optimalnya peran kelembagaan desa yang meliputi 1. masih banyaknya administrasi desa yang bersifat manual, belum di-back up dengan teknologi informasi. Beberapa tempat masih mengandalkan administrasi menggunakan buku atau tulisan di papan sehingga belum terdokumentasikan dengan baik, 2. Rendahnya kapasitas SDM kepala desa dan perangkat desa. Kompetensi kepala desa menjadi ujung tombak maju atau mundurnya sebuah desa. Permasalahan di sini adalah masih rendahnya kepala desa dan perangkat desa yang kompeten terutama dalam bidang pelayanan. Sementara intansi yang terkait dengan kordinasi kepada desa (Dinas Sosial) melaksanakan program Bimbingan Teknis (Bimtek) atau peningkatan kapasitas aparatur desa dengan muatan materi sosialisasi undang-undang atau juklak

juknis tentang manajerial pemerintahan desa, hal tersebut dilaksanakan sebagai upaya untuk melaksanakan disiplin aturan atau regulasi oleh pemerintah desa. Hal tersebut tentu beralasan mengingat banyak sekali aturan-aturan yang dilanggar oleh pemerintah desa, misalnya dalam pengelolaan dana desa atau pengelolaan keuangan desa yang lainnya. Namun, tidak kalah pentingnya bahwa kualitas pelayanan publik juga harus diperhatikan, sebab jika taat aturan saja tapi mengabaikan kualitas pelayanan tentu tidak akan menjadikan pemerintahan desa sebagai fungsi-fungsi pelayanan, dan sebenarnya justru fungsi tersebut adalah sejatinya pemerintahan.

Identifikasi Masalah

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik oleh Pemerintah Desa perlu mempertimbangkan beberapa faktor, diantaranya kompetensi pegawai. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik berdasarkan standar kerja dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengamatan awal dilakukan di Desa Rajamandala Kecamatan Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya masih dapat ditemui beberapa permasalahan yang menunjukkan masih belum optimalnya pelayanan publik yang baik karena kompetensi aparatur yang belum menunjang. Hal tersebut disebabkan oleh :

1. Masih ditemukan pegawai yang melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki.
2. Kurang memahami aspek-aspek dalam Tupoksi, sehingga pekerjaan pelayanan menjadi kurang optimal.
3. Masih adanya pegawai yang melakukan kerja tidak memenuhi standar waktu yang ditetapkan.
4. Rendahnya motivasi untuk lebih berkreasi dalam melaksanakan pelayanan publik yang lebih baik.
5. Kurangnya respon dari aparatur desa terhadap keluhan masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur desa.

Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa kompetensi aparatur pemerintahan desa
2. Untuk meningkatkan kompetensi aparatur pemerintahan desa melalui kegiatan pelatihan peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan kepada masyarakat.
3. Untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya kompetensi aparatur desa dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berupa saran baik akademis maupun saran praktis, baik bagi aparatur desa tempat dilaksanakannya penelitian ini, maupun masyarakat pada umumnya.

1. Manfaat akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan memperluas pemahaman mengenai teori kompetensi dan pelayanan publik. Serta diharapkan memberikan masukan bagi para akademisi untuk mengembangkan dan menyempurnakan hasil kajian ini.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan praktis bagi para pimpinan organisasi atau manajemen pemerintahan. Khususnya pada desa Rajamandala Kecamatan Rajapolah untuk dapat meningkatkan kapasitas kompetensi aparatur desa dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Kompetensi adalah Karakteristik dasar manusia yg dari pengalaman nyata (nampak dari perilaku) ditemukan mempengaruhi, atau dapat dipergunakan untuk memperkirakan (tingkat)

performansi di tempat kerja atau kemampuan mengatasi persoalan pada suatu situasi tertentu (Spencer, 1993, hlm.9). Selanjutnya kompetensi yaitu kemampuan yang dimiliki meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan (Nurmasitha, F., Dan Prasetyo, Y.W, 2012). Kompetensi harus dimiliki oleh segenap : 1. Propesional, 2. Militer, 3. Pemerintahan, 4. Kesehatan (human service), 5. Marketing, 6. Keagamaan (Sumber Spencer. Kandula 2015)

Untuk meningkatkan kompetensi aparatur pemerintahan desa, kompetensi yang bisaa saja tidak cukup untuk memenuhi tuntutan akan pelayanan yang baik dari masyarakat oleh pemerintah desa. Maka dari itu, pemerintah desa harus melaksanakan upaya peningkatan kualitas SDM dengan melakukan pengembangan berbasis kompetensi. Pengembangan dan Manajemen SDM berbasis kompetensi dapat didefinisikan sebagai “suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian aktivitas tenaga kerja mulai dari rekrutmen sampai dengan pensiun dimana proses pengambilan keputusan –didasarkan pada informasi kebutuhan kompetensi jabatan dan individu untuk mencapai tujuan organisasi (Spencer, Shema Sanghi , Kandula ,2015) .

Selanjutnya, Spencer and Spencer (1993:25-86) secara umum mengelompokkan ke dalam enam kelompok kompetensi untuk mencapai kinerja tinggi baik bagi teknisi dan profesional. tenaga penjual. helping and human service. manajer, maupun pengusaha yaitu:

- 1) Kompetensi Berprestasi dan Tindakan (Achievement and Action),
- 2) Kompetensi Melayani
- 3) Kompetensi Memimpin
- 4) Kompetensi Mengelola
- 5) Kompetensi Berfikir
- 6) Kompetensi Kepribadian yang Efektif

Pelayanan Publik

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/ atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan pokok masyarakat akan terus berkembang seiring dengan tingkat perkembangan sosio-ekonomi masyarakat. Artinya, pada tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis barang dan jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah, dan terbatas kepemilikannya atau tidak menjadi kebutuhan pokok, dapat berubah menjadi barang pokok yang diperlukan bagi sebagian besar masyarakat. Dengan demikian, perubahan dan perkembangan konsep kebutuhan pokok masyarakat, terkait erat dengan tingkat perkembangan sosial-ekonomi masyarakat yang dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, industrialisasi, serta perubahan politik. Hasil pertumbuhan ekonomi dan industrialisasi erat kaitannya dengan partisipasi masyarakat yang mendorong pertumbuhan tersebut, dan harus didistribusikan dan dialokasikan secara adil dan merata kepada setiap anggota masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Pengaturan distribusi dan alokasi tersebut, sesuai dengan fungsinya dijalankan oleh birokrasi lembaga-lembaga pemerintahan dan / atau pemerintahan daerah, sebagai wujud dari fungsi pelayanan berdasarkan kepentingan publik yang dilayani.

Penyediaan pelayanan dasar (core publik services) dalam konteks pendekatan sosial, berhubungan dengan penyediaan pelayanan dibidang pendidikan dan kesehatan. Secara ekonomis, penyediaan pelayanan dasar tersebut tidak memberikan keuntungan finansial atau PAD kepada Daerah, dan bahkan membutuhkan biaya dalam jumlah yang besar untuk menyediakan pelayanan pendidikan dan kesehatan. Penyediaan pelayanan pendidikan dan kesehatan harus dilihat sebagai investasi jangka panjang yang harus disikapi secara bijak dengan pandangan dan pemikiran jauh kedepan, karena hasilnya baru akan dinikmati oleh masyarakat dan pemerintah/pemerintah daerah dimas mendatang. Kebijakan penyediaan pelayanan dasar di bidang pendidikan dan kesehatan, pada hakekatnya menjadi tugas dan kewajiban pemerintah dan pemerintah daerah, untuk mewujudkan cita-cita bangsa sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian Peningkatan Kompetensi Aparatur Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Publik metode kualitatif sehingga lebih mudah memahami persoalan-persoalan dilapangan. Instrumen yang utama dalam pendekatan metode ini adalah peneliti itu sendiri, sebagai pengumpul data dan sebagai penentu dalam keseluruhan proses dari penelitian (Creswell, 2003:21). Pemilihan metode kualitatif digunakan dengan alasan untuk melihat dan mengukur sejauh mana konsep peningkatan kompetensi untuk aparat pemerintahan desa dilaksanakan, studi kasus pada Pemerintahan Desa Rajamandala Kecamatan Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya merupakan sebuah fokus masalah yang abstrak dan memerlukan pencarian makna. Menurut Creswell (2009:4-5) bahwa metode penelitian kualitatif merupakan sebuah desain penelitian yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Dalam proses penelitian menggunakan metode kualitatif melibatkan beberapa upaya seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari narasumber, dan yang terakhir adalah menganalisis data secara induktif serta menafsirkannya. Metode kualitatif dipandang peneliti lebih relevan dan cocok dengan masalah penelitian melalui interpretasi data untuk mengamati peran dari organisasi pemerintahan.

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah deskriptif, karena dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada upaya peningkatan kompetensi aparatur desa. Menurut Mardalis (1993:26), teknik penelitian deskriptif dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan gejala sosial yang tengah berlangsung saat penelitian dilakukan (realitas empiris). Dalam upaya mendeskripsikan penelitian ini, terdapat beberapa aktivitas yang akan berlangsung seperti penuturan, pencatatan penelitian, analisa data, dan interpretasi terhadap kondisi yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebuah deskripsi yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau permasalahan yang sedang diteliti.

Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini terbagi ke dalam dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer merupakan sumber yang dapat memberikan data secara langsung seperti data set melalui wawancara tatap muka kepada setiap informan. Sementara data sekunder peneliti dapatkan dari studi dokumentasi dan literatur.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan teknik (cara) yang pertama kali digunakan dalam penelitian ilmiah. Menurut Vredenburg, teknik observasi dan partisipasi merupakan teknik tunggal dalam pengumpulan data, karena pada prinsipnya semua penelitian ilmiah berkaitan dengan observasi, kemudian observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik jika dibandingkan dengan teknik pengumpulan data yang lainnya. Sedangkan Menurut Young dan Schmidt, observasi adalah pengamatan sistematis berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang nampak, Kurt Lewin mengatakan observasi tentang perilaku sosial bisaanya bernilai kecil jika tidak mencakup suatu gambaran yang cukup memadai tentang sifat dari kondisi sosial atau unit kegiatan yang lebih besar di dalam kegiatan sosial yang khusus yang terjadi

Wawancara

Wawancara adalah kegiatan Tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung, pewawancara disebut interviewer, sedangkan orang yang diwawancara disebut interviewee, metode wawancara bisa dilakukan secara langsung (personal interview) maupun tidak langsung (telephone atau mail interview). Wawancara adalah proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (pedoman wawancara). Bentuk wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara semiterstruktur (indepth interview). Jenis wawancara ini dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

Metode Analisis

Sebuah penelitian tentunya dibutuhkan data hasil penelitian yang memenuhi kriteria ilmiah berupa valid, reliabel serta objektif. Maka dari itu, seorang peneliti harus teliti dalam melakukan pengecekan berulang kali dan memastikan data hasil penelitian agar tetap sesuai atau sejalan dengan konsep dan teori yang digunakan.

Sementara itu, untuk mendapatkan validitas data dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi (triangulate), baik dari informan, sumber data, teknik pengumpulan data, serta instrumen penelitian seperti gambaran riset di lapangan. Dan juga, peneliti perlu melakukan korespondensi dengan informan untuk meng-triangulate hasil anggapan informan yang telah ditulis. Setelah semua proses itu dilewati, data dianggap valid ketika tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan atau ditulis oleh peneliti dengan apa yang sebenarnya terjadi pada obyek penelitian (Creswell, 2003:196).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berkaitan dengan kompetensi berprestasi dan tindakan pada dimensi achievement orientation yakni Penilaian yang menekankan kepada hasil pekerjaan yang lebih baik, berkompetisi melampaui standar dan bekerja dengan baik. Sikap yang menunjukkan berprestasi ini antara lain: bekerja untuk melampaui standar yang ditentukan manajemen, menentukan dan bertindak untuk mencapai tujuan yang menantang bagi diri sendiri maupun orang lain, berinisiatif selalu mencari informasi dan memiliki pemikiran konseptual. Pada dimensi ini faktor latar belakang pendidikan juga turut memberikan pengaruh bagi aparatur untuk melakukan pelayanan yang lebih baik, dengan kondisi latar belakang pendidikan yang tidak memadai, aparatur desa dalam melaksanakan tugasnya tidak berorientasi pada pelayanan yang baik, pelayanan cenderung standar minimal dan tidak ada inovasi yang mengarah pada kualitas pelayanan yang baik.

Selanjutnya bahwa aspek tugas pokok dan fungsi (tupoksi) memang kurang difahami dengan baik, hal ini berkaitan dengan dimensi inisiatif dalam kompetensi berprestasi dan tindakan. Faktor inisiatif diperlukan agar aparatur bisa memahami bahkan mendalami setiap tupoksi yang menjadi tanggungjawabnya, terutama dalam pelayanan. Seperti halnya pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan ini memerlukan langkah-langkah inisiatif agar proses pembuatannya tidak memakan waktu yang lama. Hal tersebut juga berkaitan dengan permasalahan bahwa masih ada aparatur melaksanakan standart waktu pelayanan yang tidak sesuai. Efektivitas atau ketepatan waktu dan tidak efisiensi dalam pelayanan tentu akan semakin rendah kepercayaan publik kepada pemerintah desa, sedangkan masyarakat tidak punya alternative untuk mendapatkan pelayanan yang baik selain kepada institusi pemerintahan.

Selanjutnya, bahwa kurangnya respon dari aparatur desa terhadap keluhan masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur desa berkaitan dengan konsep kompetensi melayani. Dalam hal ini aparatur desa dituntut untuk lebih memahami perasaan, keluhan atau bahkan ekspresi masyarakat yang menerima pelayanan, jika ekspresi mengarah pada hal yang negative berarti perlu ada yang diperbaiki oleh pemerintahan desa, apakah pelayanan yang dilaksanakan sudah sesuai standar pelayanan prima, apakah sikap aparatur yang melayani sudah ramah atau sebaliknya. Pada kompetensi *customer orientation* aparatur desa juga dituntut untuk bisa melayani sekaligus membantu keperluan-keperluan masyarakat, misalnya membuat langkah-langkah membuat KTP dalam bentuk baligo, atau himbauan-himbauan tentang pencegahan covid19 dalam bentuk poster yang dipasang disetiap pusat-pusat aktivitas masyarakat. Hal tersebut juga membantu kepentingan masyarakat juga sebagai pelayanan ekstra dari aparatur desa.

PENUTUP

Kesimpulan

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan desa layak untuk diapresiasi walaupun masih terkendala beberapa persoalan yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Pemerintah desa mampu melaksanakan tujuan-tujuan umum dalam melaksanakan pelayanan yang baik. Terlepas dari kinerja yang dilaksanakan oleh pemerintahan desa dalam melaksanakan pelayanan, penulis

mengambil kesimpulan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah desa belum maksimal dilaksanakan. Hal tersebut terjadi karena masih lemahnya kualitas sumberdaya aparatur dan komitmen untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur desa.

Saran

Dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur desa, diperlukan beberapa langkah-langkah atau program kegiatan yang mengarah pada peningkatan kualitas sumber daya aparatur desa. Diantaranya : memenuhi kualifikasi pendidikan formal dan informal dengan melaksanakan program pendidikan kejenjang yang lebih tinggi, yang selanjutnya membuat program-program bimbingan teknis aparatur yang mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan publik, karena selama ini program bimbingan teknis hanya pada upaya untuk taat hukum dan taat administratif.

DAFTAR PUSTAKA

1. Creswell, Jhon W. 2012. *Research Design- Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed* (Terjemahan: Achmad Fawaid). Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
2. Dwiyanto Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
3. Hardiyansah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media
4. Isalmiadi. 2010. *Analisis kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan dinas perindustrian perdagangan dan energy sumberdaya mineral kabupaten kerinci*. Universitas Terbuka Jakarta. 2015.
5. Republik Indonesia. 2015. *Permendagri No. 84 Tahun. 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa*. Sekretariat Negara. Jakarta
6. Yuniarsih Tjutju, Suwanto, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Alfabeta.