

## **UPAYA PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA MASYARAKAT**

**Predrik Kwan, Willy Tri Hardianto, Dody Setiawan**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: predikkwan@yahoo.com

**Abstrak:** Realitas di kalangan bawah menunjukkan masih banyak kekurangan dan ketidakpercayaan masyarakat pada pemerintah Desa. Layanan Aplikasi Daerah dituntut harus mengalami kemajuan. Pemerintah kabupaten Manokwari membutuhkan kekuatan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di kantor Kabupaten Manokwari. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung ke lapangan. Data yang terkumpul dianalisa dengan cara menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa belum optimalnya kualitas dan kinerja pemerintah secara garis besar disebabkan oleh banyak faktor, antara lain: a. Rendahnya kualitas sumber daya manusia dari aparat pemerintah Desa b. Sumber daya dan potensi keuangan sebagai sumber pendapatan desa masih terbatas baik karena minimnya sumber maupun ketidakjelasan alokasi dana dari pemerintah supradesa kepada desa.

**Kata kunci:** Layanan Aplikasi Daerah, Kemajuan, Sumber Daya Manusia

*Summary: Reality at the bottom shows there are still many shortcomings and distrust of the village government. Regional Application Services are required to be progressing. Manokwari district government requires power to provide excellent service to the community. This study used a qualitative. This research was conducted in Manokwari district office. Data collection was done by direct observation in the field. The data were analyzed by means of reviewing all available data from various sources. The results of this study explains that not optimal quality and performance of the government in outline caused by many factors, among others: a. The low quality of human resources of the village government officials b. Resources and financial potential as a source of rural income remains limited because of the lack of resources and the allocation of funds from the top government obscurity to the village.*

**Keywords:** Regional Application Service, Progress, Human Resources

### **PENDAHALUAN**

kewenangan yang dimilikinya, pemerintah di harapkan mampu mengha dirkan keadaan-keadaan yang tidak mampu di selenggarakan dan di serahkan kepada masing-masing individu karena adanya kecenderungan manusia sebagai serigala bagi manusia lainnya. Ketika manusia baik sebagai individu maupun sebagai kelompok belum mengenal pemerintahan, maka yang terjadi adalah pembelanjaan sebagian besar energinya untuk bertarung mempertahankan hidup. Kesadaran akan kebutuhan untuk bertahan hidup di samping juga untuk pemenuhan kebutuhan-kebutuhan lainnya inilah yang kemudian berada di balik lahirnya sebuah pemerintah.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian dengan jenis kualitatif, menurut Ndraha (1995 : 104) penelitian kualitatif : “merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan pengetahuan tentang seluas-luasnya obyek research pada satu masa atau saat tertentu”. Nasir (1998 : 63) mengemukakan pengertian metode kualitatif adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia sekelompok obyek, suatu saat kondisi, suatu sistem pemikiran atau pun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian menurut Moleong (2000:237) sangat di perlukan dalam kegiatan penelitian, karena penentuan fokus suatu penelitian yang memiliki ya, Adapun tujuan dari penetapan fokus penelitian sebagai mana yang di katakan oleh Moleong (1993 : 63) adalah“untuk membatasi studi dan memenuhi criteria inklusi-eksklusi (memasukkan-mengeluark a n) suatu informasi yang baru di peroleh dari lapang an”Dengan demikian dalam penelitian ini perlu di tetapkan fokus penelitiannya fokus penelitian ini adalah :

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat /daerah /wilayah di adakannya suatu penelitian, dalam penelitian ini lokasi penelitiannya adalah di kantor Kabupaten Manokwari dengan lama waktu penelitian kurang lebih satu bulan. Penulis memilih lokasi ini karena tidak jauh dari tempat tinggal penelitian dan mendapatkan ijin dari fibak Pemda Kabupaten. Manokwari untuk melakukan kegiatan penelitian dan mencari data-data yang di perlukan selama pelaksanaan penelitian dan mencari data-data yang di perlukan selama pelaksanaan penelitian. Dengan alasan inilah maka penelitian merasa akan lebih mempermudah kegiatan penelitian dan di harapkan dapat memperoleh hasil yang cukup memuaskan sehubungan dengan latar belakang, perumusan masalah dan tujuan yang telah di sajikan.

### **Metode Pengumpulan Data**

#### **Observasi**

Pengamatan di lakukan secara langsung kedalam lingkungan terutama yang mempunyai hubungan dengan obyek penelitian.Metode observasi merupakan metode analisis yang paling dasar dan universal, baik di lakukan secara langsung oleh penelitian sendiri mau pun secara tidak langsung melalui penggunaan data sekunder. Dengan demikian maka penelitian melakukan pengamatan secara langsung terhadap situasi, kondisi dan kejadian di lokasi penelitian untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Observasi adalah,“Kegiatan pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan atau penginderaan langsung terhadap suatu benda, keadaan, kondisi, situasi, proses atau perilaku ”.

### **Metode Analisis Data**

Dengan selesainya, pekerjaan lapangan dari suatu penelitian maka kegiatan berikutnya adalah mengadakan analisis data. Kegiatan ini di gunakan membahas data yang di dapat dari penelitian serta di gunakan untuk memecahkan atau menjawab masalah yang telah di rumuskan.Menurut Moleong (1998 : 62-63) “Analisis data di mulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Upaya Kepala Desa Lismanggu Dalam Meningkatkan Disiplin**

Rendahnya sikap disiplin aparaturnya menjadi kendala tersendiri. Untuk mengatasi hal tersebut, masalah kedisiplinan harus dimulai dari jajaran pelayanan.Dalam bidang pelayanan baik yang bersifat internal maupun eksternal, dimulai pukul 07.30. WIT sampai pukul 16.00. WIT. Dengan kebijakan ini, diharapkan tidak ada lagi penundaan pekerjaan, aparat tidak membawa pekerjaan ke rumah.Jika selesai melaksanakan tugas, aparat yang bersangkutan wajib melapor kembali.Selain meningkatkan kedisiplinan dengan berbagai kebijakan, Desa Lismanggu juga mendorong produktivitas aparat dengan langkah-langkah sebagai berikut :

### **Melaksanakan Rapat Pemerintah Desa Lismanggu**

Pelaksanaan rapat intern merupakan upaya penegakkan disiplin yang dilaksanakan di dalam organisasi sendiri yang dalam hal ini adalah upaya yang dilakukan oleh kepala dinas dalam menegakkan disiplin aparat dengan menggunakan metode bimbingan atau rapat staf yang diberikan oleh atasan kepada bawahan pada Desa Lismanggu. Adapun rapat staf yang dilaksanakan oleh kepala desa yaitu :

### **Disiplin Aparat**

Desa sebagai pelayanan Kantor Desa Lismanggu yang bertanggung jawab terhadap disiplin kerja aparat dilingkungan kerjanya dan selalu berusaha untuk meningkatkan disiplin aparat dengan melakukan pembinaan-pembinaan yang bertujuan untuk mewujudkan aparatur pemerintah desa yang profesional, berkualitas tinggi dan bertanggung jawab serta mampu melaksanakan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya.

### **Kualitas Hasil Kerja**

Dalam menjalankan tugasnya setiap aparat dituntut memperhatikan kualitas pekerjaan yang dihasilkan dimana kualitas pekerjaan yang dihasilkan harus sesuai dengan apa yang diharapkan. Kualitas pekerjaan dapat dilihat dari kerapian dan ketelitian seorang aparat terhadap pekerjaannya. Dalam pelaksanaan tugas bagi aparat di lingkungan Kantor Desa Lismanggu tergolong lamban dalam pemberian pelayanan administrasi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Beberapa hal yang dapat diambil sebagai kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Belum optimalnya kualitas dan kinerja pemerintah secara garis besar disebabkan oleh banyak faktor, antara lain:
  - a. Rendahnya kualitas sumber daya manusia dari aparat pemerintah Desa;
  - b. Sumber daya dan potensi keuangan sebagai sumber pendapatan desa masih terbatas baik karena minimnya sumber maupun ketidakjelasan alokasi dana dari pemerintah supradesa kepada desa;

### **Saran**

Melembagakan praktek penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan prinsip akuntabilitas dan transparansi publik melalui mekanisme formal yang diatur dalam sebuah kebijakan tertentu terutama yang menyangkut pengelolaan keuangan desa, pelayanan publik administratif, dan proses pembuat kebijakan level desa (Perdesa).

## **DAFTAR PUSTAKA**

Abdul Wahab, Solichin, 1997, *Evaluasi Kebijakan Publik*. Penerbit FIA UNI BRAW dan IKIP Malang.

Abdul Wahab, Solichin. 1998, *Reformasi Pelayanan Publik Menuju Sistem Pelayanan yang Responsif dan Berkualitas*. Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang.

Abdul Wahab, Solichin, 1999. *Ekonomi Politik Pembangunan; Bisnis Indonesia Era Orde Baru dan Di tengah Krisis Moneter*, PT Dinar Wijaya Brawijaya University Press.

Andi Kiirana. 1997. *Etika Manajemen*. Yogyakarta

Dwidjowijoto, Nugroho. 2001, *Reinventing Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo .

Effendi, O. Uchjana, 1993. *Dinamika Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Friedmann, John. 1992. *Empowerment: The Politics of Alternative Development*. Cambridge: Blackwell

- Fandy Tjiptono., 2000.*Manajemen jasa, Edisi Pertama*. Andi offset, Yogyakarta.
- Gelombang Perubahan dalam Islam; Studi tentang Fundamentalisme Islam, Jakarta: Rajawali Grafindo persada, 2001.
- Gordon, Judit R, 1993, *A Diagnostic Approach to Organizational Behavior* Boston: Allyn and Bacon.
- Islamy, M. Irfan. 1998. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang. Tidak diterbitkan
- Islamy, M. Irfan, 1997. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara, Cetakan Ketujuh*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Jurnal Edukasi Pendidikan Islam liberal. *Volume I, th,x, Desember*, 2002 Semarang.
- Kim, W.C. & Maugborne, R. 1997. *Fair Process: Managing in the Knowledge economy*. Harvard Business Review, July-Agust, 65-72.
- Korten, D.C. dan Camer. 1988. *Kerangka Kerja Perencanaan untuk Pembangunan yang Berpusat Pada Rakyat dalam Konten dan Sjahrir*. (ed) Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Lukman, Sampura, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. PT. STIA LanPress. Jakarta.
- Ndraha. Taliziduhu. 1998. *Kybernan* "Jurnal Bidang Kajian Utama Ilmu Pemerintahan. Nomor 4. Program Magister Ilmu-Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP-UNPAD.
- Nasir, Moh. 1998, *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Kepemimpinan Dalam Organisasi Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, RI
- Moeleong, L.J. 1993, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy, J. 1998, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. Lexy, 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*: Remaja Rosdakarya. Jakarta
- Moeljarto Tjokrowinoto, 1996, *Pembangunan: Dilema dan Tantangan*, Pustaka Pelajar, Jakarta
- Moenir, H.A.S. 1990, *Pendekatan Manusiawi Dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung,
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bandung: Bina Aksara Jakarta.
- Mulkhan, Abdul Munir, 1995, *Teologi dan Demokrasi Modernitas Kebudayaan*. Yogyakarta: Pustaka Osbrone
- dan Gabler Osbrone, David dan Gaebler, Ted, 1992, *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison – Wesley Publishing Company Inc. USA.
- Sulistiyanti, 2004. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta.