

**UPAYA PEMERINTAH DESA DALAM PENYELENGGARAAN SISTEM
PELAYANAN ADMINISTRASI DESA SUKOGIDRI
KECAMATAN LEDOKOMBO KABUPATEN JEMBER**
(Studi di Kantor Desa Sukogidri Kecamatan Ledokombo Kabupaten
Jember)

Maulana Danu Wicaksono 1710511036 Edhi Siswanto S I.p M. Si.
Prodi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

ABSTRAK

Pemerintah Desa merupakan unit terkecil dalam struktur pemerintahan daerah, dalam skripsi ini membahas tentang pelayanan sistem Administrasi di Desa Sukogidri, pada dasarnya memiliki tujuan untuk mengetahui perkembangan pelayanan sistem pelayanan di Desa Sukogidri Kecamatan Ledokombo Kabupaten Jember. Selanjutnya pada penelitian ini juga ingin mengetahui lebih jauh tentang faktor-faktor penghambat yang ada di Desa Sukogidri saat ini, dan tentu bagaimana strategi Pemerintah Desa meningkatkan sistem pelayanan di Desa, sebagaimana pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi Desa, begitu juga akan berdampak langsung pada sistem pelayanan yang ada di Desa. Skripsi ini menggunakan penelitian kualitatif sebagai metode analisis data, yang diambil langsung di Kantor Desa Sukogidri, Kecamatan Ledokombo, Kabupaten Jember. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Pelayanan Sistem Administrasi di Desa. Penelitian ini berfokus pada inti dari faktor yang menjadi penghambat di Desa Sukogidri, seperti 1) Penghambat pelayanan yang ada di Desa 2) Faktor Sumber Daya Manusia yang ada di Desa, dan 3) Standar biaya operasional yang ada di Desa. Hal tersebut menjadi masalah umum penghambat yang muncul di Desa, tak hanya itu penempatan perangkat Desa yang tidak sesuai dengan kemampuannya juga menjadikan suatu masalah dalam melayani masyarakat, hal ini tentu menjadikan problem tersendiri bagi pemerintahan Desa.

Kata Kunci : Kebijakan Pemerintah Desa, Sistem Pelayanan Administrasi.

ABSTRACT

The Village Government is the smallest unit in the local government structure, in this thesis discusses the administrative system services in Sukogidri Village, basically having the aim of knowing the development of service system services in Sukogidri Village, Ledokombo District, Jember Regency. Furthermore, this study also wants to find out more about the inhibiting factors that exist in Sukogidri Village at this time, and of course how the Village Government's strategy is to improve the service system in the village, as good service will have a positive impact on the village, as well as will have a direct impact. the service system in the village. This thesis uses qualitative research as a method of data analysis, which was taken directly at the Sukogidri Village Office, Ledokombo District, Jember Regency. Based on the Minister of Home Affairs Regulation Number 47 of 2016 concerning Administrative System Services in the Village. This study focuses on the core of the inhibiting factors in Sukogidri Village, such as 1) Service barriers in the village 2) Human resource factors in the village, and 3) operational cost standards in the village. This is a common obstacle problem that appears in the village, not only that the placement of village officials that are not in accordance with their abilities also creates a problem in serving the community, this certainly creates a separate problem for the village government.

Keywords: Village Government Policy, Administrative Service System

I. Pendahuluan

Dalam pemerintahan terdapat semacam konstitusi, yaitu sebuah pernyataan tentang prinsip-prinsip dan filosofi. Pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah dapat mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Hal tersebut beriringan bersama untuk mewujudkan tata kelola pelayanan pemerintahan yang baik yaitu *good governance* dalam pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik di atur dalam sistem pedoman kinerja aparatur pemerintahan masing-masing sesuai dengan tugas pokok fungsi demi mewujudkan tata kelola pelayanan pemerintahan yang baik. Namun dalam pembuatan kebijakan, fungsi manajemen dan penerapan etika sangatlah diperlukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Transparansi pemerintah tentu dapat memberikan pengaruh besar terhadap pola pikir masyarakat saat ini. Kinerja aparatur desa juga harus berjalan sesuai pedoman yang telah di buat untuk mengelola dan menanganu urusan desa.

Konsep pengembangan pelayanan di wujudkan di dalam penyelenggaraan administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih akurat dan efektif. Dalam pelayanan administrasi saat ini terkesan lambat dan kurang efektif karena kurangnya koordinasi dan pengawasan dalam pendelegasian tugas yang kurang akurat. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang sesuai dengan harapan yang sesuai antara hasil dan tujuan. Banyak orang mengatakan bahwasannya pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang berjalan sesuai harapan seiring perkembangan zaman.

Saat ini masih banyak timbul permasalahan dalam sistem pelayanan yang tak lain di sebabkan oleh individu atau pelaku pelayanan itu sendiri. Tentu saja saat ini masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan yang ada karna

tak berjalan dengan harapan yang di inginkan yang tak lain karena prosesnya terlalu lambat. Hal itu dapat di pengaruhi oeh tertutupnya sistem pelayanan yang berjalan di instransi pemerintahan namun demikian pelaksanaan pelayanan yang baik saat ini menjadi pekerjaan yang cukup rumit bahkan juga hal itu terjadi karena banyak penyelewengan penundaan pekerjaan yang menyebabkan pelayanan menjadi pekerjaan yang kurang efektif. Kondisi ini terjadi juga pada di dinas kependudukan dan catatan sipil. Seharusnya para pelaku pelayanan publik bekerja secara transparan dan akuntabel agar dapat memberikan pelayanan yang efisien kepada masyarakat, tetapi pada kenyataannya yang terjadi saat ini tidak dapat di harapkan seperti bagaimana mestinya, banyak para pelaku pelayanan masyarakat meremehkan tugas dan pekerjaannya, jenuh dan stres mengakibatkan pelaksanaan tugas menjadi tidak efektif dan sangat lambat.

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) kebutuhan atau keperluan individu, orang dan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan yang berjalan dengan tata cara yang telah di tetapkan namun hal itu tak semuanya di terapkan. Sistem pelayanan dilakukan oleh aparatur yang di wewenangi tugas dan tanggung jawab demi melaksanakan tugas tersebut dengan baik, akan tetapi pekerjaan itu bukan lebih mudah karena membutuhkan tenaga ahli dan pengetahuan yang memadai supaya hasil dari pekerjaan itu berjalan dengan efektif. Pelayanan tersebut dikerjakan dengan sistem dengan tujuan untuk mengarahkan kegiatan pelayan itu menjadi lebih teratur.

Dalam pelayanan terkadang menjadi kurang efektif karena kurangnya kesadaran dari pelaksanaan pemerintah dalam memberi pengetahuan

kepada masyarakat sehingga, yang terjadi saat ini berakibat pada pelayanan itu sendiri menjadi kurang efisien. Kurangnya keefektifitasan dalam instansi administrasi pelayanan pemerintahan dapat dipengaruhi oleh rendahnya informasi serta pengetahuan dan pemahaman masyarakat dalam media yang di berikan, serta dapat dipengaruhi pula oleh kemampuan pemerintah dalam memberikan pemahaman setiap tujuan yang di berikan hingga membuat kegiatan pelayanan administrasi pemerintah menjadi terhambat.

Fungsi pemerintah berperan penting dalam mewujudkan pelayanan umum sebagai salah satu wujud dari tugas utama pemerintah demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Manajemen administrasi merupakan bagian terpenting dalam bidang pemerintahan, hal tersebut dapat menjadi salah satu wujud terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, berkeadilan dan akuntabel. Hal tersebut berarti pemerintah mampu melaksanakan fungsi pemerintahan sebagaimana mestinya, tentunya agar tercipta sistem manajemen administrasi yang bersih adil dan efektif. Seiring dengan hal tersebut menurut pendapat George R. Terry, manajemen administrasi merupakan kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan, serta penggerakan para pekerja agar tercapainya aspek yang telah di tentukan.

Menurut Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 terkait desa, menyatakan bahwasannya pemerintah desa memiliki kewajiban meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam melaksanakan sistem administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip pemerintahan desa yang transparan. Pemerintah desa adalah unit terkecil dalam struktur pemerintahan daerah, pemerintah desa

mengemban tugas dan kewenangan tersendiri yang di atur oleh Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa begitu pula peraturan pemerintah yang di jelaskan pada Undang-undang nomor 43 Tahun 2014 tentang peraturan pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Kepala urusan memiliki wewenang dalam membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan mengelola administrasi pertanahan, administrasi kependudukan, ketentraman serta ketertiban dalam masyarakat desa. Begitu pula kebijakan dalam mengurus hukum Desa, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Tentunya masyarakat akan sangat bergantung pada keberhasilan kerja aparatur pemerintah desa dalam memahami tugas serta peran masing-masing aparatur pemerintahan desa. Penyelenggara pelayanan publik dewasa ini telah menjadi rahasia umum bagi pola kehidupan masyarakat. Buruknya penyelenggara pelayanan di beberapa daerah yang dilaksanakan pemerintah dari berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak dasar kebutuhan masyarakat masih belum terjadi seperti yang di harapkan. Tentunya saja hal tersebut dapat kita rasakan banyaknya pengaduan ataupun keluhan dari beberapa masyarakat melalui surat kabar maupun pemberitaan media sosial lainnya.

Kita tahu bahwa belakangan ini masih banyak sekali masalah yang timbul dalam kegiatan pelayanan administrasi yang dikeluhkan oleh masyarakat. Salah contoh bukti yaitu kegiatan pelayanan pengurusan KTP yang dimintai biaya administrasi melebihi tarif normal. Beberapa oknum yang memintai tarif diluar normal tersebut mengakui bahwa uang itu digunakan untuk mempercepat proses pengurusan KTP, hal itu tentu menjadikan contoh bahwa sistem

pelayanan di beberapa daerah cenderung kurang efisien. Beberapa contoh kasus lainnya yaitu dalam memberikan pelayanan publik biasanya menawarkan dua jenis cara kepada masyarakat, yaitu dengan cara cepat atau lambat. Biasanya cara cepat inilah yang menjadi salah satu proses kegiatan pungli dan biasanya cara cepat ini membutuhkan biaya yang dikatakan melebihi tarif normal. Dalam contoh kasus ini biasanya masyarakat yang kurang mengetahui informasi selalu terjebak menjadi korban pungli, para petugas menyatakan bahwa proses pembuatan KTP ataupun KK membutuhkan waktu dan proses yang cukup lama, padahal pada kenyataannya pembuatan KK hanya memakan waktu beberapa jam saja.

Solusi dalam memperbaiki masalah pelayanan yang ada saat ini, pemerintah perlu segera membenahi paradigma aparatur hingga melayani, karena sebagai salah satu fungsi pemerintahan yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, fungsi pelayanan inilah yang perlu di terapkan oleh para birokrat, agar dapat memperbaiki sistem pelayanan publik. Dalam proses pelayanan sistem administrasi sering kali petugas kurang menaati aturan, sehingga masyarakat kurang mendapatkan kepuasan. Petugas yang menyelewengkan tugas perlu di berikan sanksi yang tegas. Dengan adanya sanksi inilah diharapkan pemerintah mampu menaati aturan-aturan dan menjalankan tugas secara profesionalisme.

Kantor Desa Sukogidri sebagai salah satu instansi pemerintahan yang terletak di Kecamatan Ledokombo Kabupaten Jember merupakan desa yang terletak di ujung utara Kabupaten Jember merupakan salah satu pelaksana sistem administrasi dan berfungsi untuk melayani masyarakat dalam mengurus kebutuhan publik termasuk juga administrasi kependudukan. Para aparat pelayanan publik yang bersinggungan

dengan masyarakat dapat diharapkan mampu menerapkan good governance. Dengan adanya berbagai kasus serta masalah yang terjadi saat ini dalam pelayanan administrasi, maka penting untuk meninjau bagaimana pelayanan manajemen pemerintah agar sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat.

Berjalannya sistem administrasi pemerintahan di Desa Sukogidri dapat di lihat dari pengorganisasiannya, manajemen, komunikasi, keuangan, kepegawaian humas. Dan ini semua adalah sebagai bentuk upaya pemerintahan desa dalam pemberdayaan masyarakat, pemeliharaan sarana dan fasilitas desa, pelaksanaan tugas-tugas pemerintah yang bersifat umum, kegiatan kependudukan, kegiatan kelembagaan, pembangunan yang ada di desa, dan pelaksanaan lainnya. Manajemen tata pemerintahan atau manajemen publik dapat dikatakan sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, baik dalam segi fisik maupun non fisik, manajemen menjadi faktor penting dalam kehidupan organisasi publik maupun swasta. Sektor publik dan swasta sama-sama memiliki peranan penting dalam konsep tata pemerintahan, menurut pandangan Untoro dan Halim (2007: 9), dengan menerapkan apa yang ada di dalam Manajemen strategis sektor publik, maka diharapkan sektor publik dapat menjadi instansi reaktif dalam menghadapi perubahan situasi yang dinamis dan kompleks. Akan tetapi hal tersebut tak selalu terjadi di setiap daerah. Masih banyak kawasan yang menganggap pemerintah sebagai penghalang dalam terwujud pembangunan yang bersih dan adil. Tentunya tak luput dari bidang pembangunan yang masih menjadi ketimpangan sosial contohnya masih banyak daerah-daerah yang notabene nya masih cukup tertinggal dari penduduk kawasan perkotaan, antara

lain dari sektor letak wilayahnya yang kurang kondusif, karena tata pelaksanaannya yang kurang tranparan dan pelayanannya masih dapat dikatakan kurang maksimal. Hal itu tentu menjadikan problem kedepan bagaimana pemerintah dapat berfokus pada pembangunan di daerah yang notabenenya masih jauh dari harapan hingga saat ini.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan Metode Penelitian Deskriptif atau penelitian Kualitatif, Penelitian Kualitatif dapat dikatakan sebagai penelitian tentang Riset yang bersifat Deskriptif dan cenderung menggunakan analisis teknik pengambilan data. Penelitian Kualitatif mengkaji tentang perspektif dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Metode penelitian Kualitatif telah banyak digunakan dalam sub di Bidang Ilmu Pemerintahan maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat dampak positif dan negatif dalam Sistem Administrasi Desa Sukogidri. Selain itu peran Kepala Desa dalam sistem administrasi juga sangat perlu diketahui oleh masyarakat luas. Oleh karena itu dalam tujuan penelitian kualitatif deskriptif ini dapat memberikan gambaran secara sistematis dan akurat mengenai Fakta-Fakta yang ada di lapangan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas berikut beberapa rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini (studi kasus di kantor Desa Sukogidri Kecamatan Ledokombo)

1. Apa saja faktor-faktor penghambat yang ada dalam pelayanan sistem administrasi di Desa Sukogidri saat ini?

2. Bagaimana strategi pemerintah Desa Sukogidri dalam meningkatkan pelayanan sistem administrasi?

Metode Penelitian

Metode penelitian Kualitatif telah banyak digunakan dalam sub di Bidang Ilmu Pemerintahan maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat dampak positif dan negatif dalam Sistem Administrasi Desa Sukogidri. Selain itu peran Kepala Desa dalam sistem administrasi juga sangat perlu diketahui oleh masyarakat luas. Oleh karena itu dalam tujuan penelitian kualitatif deskriptif ini dapat memberikan gambaran secara sistematis dan akurat mengenai Fakta-Fakta yang ada di lapangan.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan, penetapan lokasi penelitian dilakukan supaya dalam mendapatkan data lebih terjamin di lapangan. Selain itu faktor dilapangan dalam mengumpulkan data juga sangat berpengaruh. Penetapan lokasi penelitian ini dapat dijadikan tahapan yang sangat penting dalam hal penelitian kualitatif karena lokasi penelitian merupakan objek dan tujuan penelitian tersebut telah jelas dan dapat mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Sukogidri Kecamatan Ledokombo Kabupaten Jember Jl. Ledokombo, Sumbr Nangka, Sukogidri, Ledokombo, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68196.

Sumber Data

Penentuan sumber data dalam penelitian kualitatif merupakan hal pengumpulan data dari mana data-data tersebut diperoleh, hal tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Data primer

Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan oleh peneliti dari

beberapa sumber data pertama, adapun objek sebagai bahan pengumpulan data dalam penelitian Adalah Sistem Pelayanan Administrasi Desa.

2. Data Sekunder

Sumber yang langsung dikumpulkan oleh seorang peneliti. data tersebut dapat dikumpulkan melalui bentuk Dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti contohnya dokumentasi terhadap hal yang berkaitan, sumber data sekunder dapat berupa dokumentasi.

Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Metode wawancara yakni dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung dan terbuka kepada informan atau pihak yang berhubungan dan memiliki relevansi terhadap masalah yang berhubungan dengan penelitian. Wawancara yang dilakukan termasuk wawancara mendalam/interview dengan terlibat secara tatap muka dengan menggunakan wawancara yang bersifat semi interview.

2. Dokumentasi

Dokumentasi Metode dokumentasi yakni pengumpulan data yang diperoleh menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada pada lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan masalah penelitian.

3. Observasi

Metode observasi yakni pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang menjadi obyek penelitian dan mencatat segala gejala-gejala yang ditemukan dilapangan untuk mempelajari data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkesan dengan topik penelitian. Adapun yang diobservasi dalam penelitian ini yaitu, sarana dan prasarana yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan

alur/proses pelayanan administrasi kependudukan.

Metode Penentuan Informan

Informan merupakan sekumpulan orang yang dapat atau memiliki sajian data tentang informasi, kondisi dalam tempat penelitian, Dalam penelitian ini dilakukan secara purposive sampling, para informan dapat diambil data nya bila memenuhi kriteria yang menentukan, dapat pula dipilih berdasarkan tujuan penelitian.

Metode Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul, menyusunnya dalam satuan-satuan yang kemudian di kategorikan pada tahap berikutnya, dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkan dengan analisis sesuai dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan penelitian.

Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dikatakan sebagai salah satu bagian terpenting untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari sebuah hasil penelitian yang telah dilakukan dengan cara teknik pengumpulan data atau triangulasi yaitu pengumpulan data, jadi data yang di peroleh akan lebih terperinci sehingga jadi data yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Para ahli berpendapat Moleong (2005) hasil penelitian bisa dipertanggung jawabkan apabila data yang di sajian itu valid atau tidak, jadi dibutuhkan sebuah teknik keabsahan data. Maka dari itu memeriksa keabsahan sangat diperlukan dalam sebuah penelitian yang menggunakan teknik triangulasi.

Menurut Moloeng (2005)

berpendapat bahwa terdapat empat macam triangulasi di antaranya yaitu memanfaatkan sebuah sumber data, metode, penyidik dan sebuah teori. Jadi pada penelitian ini, ada empat macam triangulasi tersebut, penelitian ini hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber data yang diperoleh, maka dari itu sebuah sumber data dapat diperiksa dengan mengecek fakta suatu informasi yang diperoleh dari alat yang berbeda dari sebuah penelitian kualitatif.

III. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Administrasi desa tentu memiliki peranan penting dalam proses pembangunan di Desa, maka dari itu agar tujuan tersebut dapat berjalan sesuai apa yang di harapkan maka, hal yang harus di perhatikan yaitu aparatur pemerintah harus memiliki SDM yang memadai. Hal tersebut tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang administrasi desa, yang menjelaskan tata aturan administrasi Umum, Administrasi Kependudukan, Administrasi Keuangan dan Administrasi Pembangunan.

Strategi Pemerintah Desa Sukogidri Dalam Meningkatkan Pelayanan Sistem Administrasi

Dalam sebuah sistem administrasi pemerintahan di Desa, pada dasarnya sudah pasti terdapat kendala-kendala yang dapat membuat pekerjaan menjadi terhambat, seperti halnya yang telah di uraikan di atas. Hal tersebut tentu perlu di benahi agar sistem pelayanan administrasi di Desa dapat berjalan dengan baik seperti yang terkait dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016. Dalam bagian ini, saya sendiri akan menguraikan beberapa cara dan upaya Pemerintah Desa Sukogidri untuk meningkatkan sistem pelayanan Administrasi di Desa Sukogidri.

Meningkatkan SDM Perangkat Desa

Sumber daya manusia memiliki peranan penting bagi aparatur pemerintah Desa, Kualitas sistem pelayanan perlu didukung oleh sumber daya manusia yang seimbang, sehingga dalam menjalankan roda pemerintahan khususnya di Desa, Pemerintah Desa perlu menyeleksi kemampuan perangkatnya. Sumber daya manusia tentu sangat dibutuhkan dalam bidang pemerintahan Desa, selain itu kontribusi sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam administrasi pemerintahan desa.

Akan tetapi kualitas sumber daya manusia di Desa Sukogidri ini dapat dikatakan masih rendah, hal tersebut dapat dilihat dari faktor riwayat pendidikan serta kemampuan perangkat dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016, terdapat beberapa faktor penting yang mempengaruhi rendahnya sumber daya manusia di Desa Sukogidri ini diantaranya seperti letak wilayah, pendidikan dan ekonomi di Desa tersebut. Sebagaimana yang disampaikan langsung oleh Bapak Sunarwoko selaku Kepala Desa Sukogidri, beliau menyampaikan :

“Beberapa perangkat desa memang belum banyak memahami tugas pokok dan fungsi sesuai jabatannya, dan hal seperti ini akan sangat berpengaruh pada sistem pelayanan administrasi sehari-hari”

Berdasarkan hasil temuan yang ada diatas bahwa yang menjadi salah satu masalah saat ini adalah SDM perangkat yang perlu di tingkatkan, hal tersebut dapat menjadi faktor penghambat dalam melakukan pelayanan. Paparan di atas juga merupakan hasil wawancara yang saya

dapatkan juga dari beberapa masyarakat sekitar, masyarakat pun mengakui jika beberapa perangkat Desa belum sepenuhnya memahami tupoksi mereka masing-masing. Hal tersebut juga dipengaruhi oleh riwayat pendidikan perangkat Desa itu sendiri, sebab beberapa dari mereka hanya tamatan SMA, hal ini tentu dikarenakan kondisi ekonomi dan lemahnya tingkat kepedulian terhadap pendidikan, sehingga sumber daya manusianya pun terbatas. Akses menuju Desa pun dikatakan cukup sulit tentunya ini juga menjadikan faktor terpenting lemahnya pengetahuan dari beberapa masyarakat sekitar.

Meningkatkan Aturan Kedisiplinan Perangkat Desa

Kedisiplinan perangkat Desa adalah salah satu faktor utama yang cukup penting dalam suatu instansi pemerintahan, salah satu bukti jika kedisiplinan merupakan hal yang sangat mempengaruhi bidang pemerintahan adalah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, perangkat Desa dituntut untuk patuh terhadap aturan-aturan yang berlaku saat ini, salah satu contoh adalah peran Kepala Desa dalam mengawasi perangkatnya untuk selalu datang dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Jika hal tersebut belum diperhatikan tentu hal ini juga dapat dikatakan sebuah problem di Desa. Disiplin kerja pun perlu diterapkan oleh setiap para pekerja, dengan demikian disiplin kerja akan mempengaruhi hasil kerja yang efektif dalam mencapai tujuan melayani masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang saya dapatkan dari masyarakat sekitar yaitu Ibu Yun Sariwati beliau menyampaikan bahwa :

”Ketepatan waktu biasanya sering disepelekan oleh beberapa perangkat padahal masyarakat biasanya datang lebih pagi, alhasil kita yang datang lebih awal harus

menunggu perangkat yang datang”

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Siswanto selaku masyarakat Desa sekitar, bapak Siswanto menyampaikan bahwa :

“Pada jam kerja di hari jumat biasanya setelah ibadah sholat jumat kantor Desa pasti sepi, biasanya perangkatnya sudah banyak yang pulang dan gak kembali ke kantor jadi masyarakat yang berkepentingan harus menunggu lagi sampai hari senin atau bisa juga menghubungi perangkat yang bersangkutan”

Dari kutipan hasil wawancara diatas dapat dicermati bahwa salah satu disiplin kerja menjadi faktor penting dalam sebuah instansi pemerintahan, hal itu berdampak langsung pada sistem pelayanan di Desa. Tentunya dari paparan wawancara di atas merupakan salah satu contoh pelanggaran yang dilakukan oleh perangkat Desa, mereka terlalu menyepelekan jabatan dan tugasnya, hingga masyarakat yang memiliki kepentingan akan dirugikan oleh perbuatan perangkat Desa itu sendiri.

Meningkatkan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi Perangkat Desa

Selain meningkatkan sumber daya manusia perangkat Desa, disisi lain yang perlu dipahami yaitu tentang pemahaman tugas pokok dan fungsi perangkat Desa sangatlah diperlukan pada masa-masa saat ini, pada dasarnya perangkat desa perlu memahami tugas pokoknya masing-masing, masyarakat di Desa Sukogidri juga sedikit mengeluhkan tentang lambatnya proses pelayanan di Desa nya, hal tersebut juga dikarenakan karena kurangnya tingkat pengetahuan perangkat dalam proses sistem pelayanan di Desa tersebut. Tentunya kurangnya pemahaman perangkat Desa dalam memahami tugas pokok dan fungsi perangkat ini dapat

mempengaruhi berjalan nya sistem pelayanan di Desa itu sendiri, terdapat beberapa tanggapan dari masyarakat sekitar tentang hal ini. Hal itu disampaikan langsung oleh Ibu Sariwati selaku masyarakat Desa Sukogidri beliau menyampaikan bahwa :

“Beberapa perangkat di Desa kurang memahami tugas nya, ada yang masih bingung kadang juga masih bertanya dengan rekan kerjanya, jelas itu menghambat proses pelayanan, biasanya juga saat melayani masyarakat beberapa perangkat kurang paham apa yang harus di kerjakan”

Pendapat yang sama disampaikan oleh Bapak Imam beliau menyampaikan bahwa :

“Sebenarnya pelayanan di Sukogidri sudah baik, hanya saja beberapa dari perangkat tidak tahu posisinya sebagai apa, saya tidak mengetahui persis soal itu biasanya faktor ini di pengaruhi oleh tingkat pengalaman bekerjanya”

Terdapat dua pendapat yang di sampaikan oleh masyarakat Desa, keduanya menyampaikan bahwa beberapa Perangkat di Desa Sukogidri belum mengetahui tugas pokoknya, dari wawancara pertama yang disampaikan oleh Ibu Sariwati mengatakan bahwa dalam proses pelayanan biasanya perangkat Desa kurang paham dengan apa yang harus di lakukan, begitu pula dengan wawancara yang disampaikan oleh Bapak imam beliau mengatakan bahwa beberapa dari perangkat Desa tidak mengetahui posisinya, hal ini biasanya dipengaruhi oleh tingkat pengalaman kerja seorang Perangkat Desa. Maka sebagai penguat, penulis juga mewawancarai Bapak Sunarwoko selaku Kepala Desa Sukogidri, beliau menyampaikan hal yang sama bahwa :

“Memang benar hanya sebagian dari perangkat yang memahami

tugas dan fungsi sesuai jabatannya, sedangkan beberapa perangkat belum begitu paham, ini merupakan tugas koordinator administrasi untuk mendisposisi kegiatan ke masing-masing perangkat agar sesuai dengan fungsinya”

Dari hasil wawancara yang dilakukan diatas, semua responden mengatakan bahwa pada dasarnya Perangkat Desa Sukogidri belum sepenuhnya memahami tugas dan fungsinya sesuai jabatannya, hal ini tentu menjadikan kendala yang perlu di tingkatkan oleh pemerintah Desa agar pelayanan di Desa Sukogidri dapat berjalan efektif dan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam melakukan kepengurusan hal apapun yang kaitannya dengan sistem pelayanan administrasi di Desa

Dapat dicermati bahwa di Desa Sukogidri ini masih terdapat beberapa kendala terkait pemahaman perangkat Desa tentang tupoksinya, salah satu upaya yang perlu di lakukan oleh pemerintah Desa Sukogidri yaitu seperti yang di katakan oleh Bapak Kepala Desa, dengan mendisposisi kegiatan ke masing-masing perangkat agar sesuai dengan fungsinya, dengan begitu dapat meningkatkan sistem pelayanan di Desa Sukogidri, hal ini tentu juga dapat meningkatkan Sistem Pelayanan Desa Sukogidri.

Berdasarkan paparan hasil wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat dua kendala yang penulis temukan dilapangan, yaitu strategi Pemerintah Desa Sukogidri dalam meningkatkan sistem pelayanan di Desa Sukogidri, pertama sumber daya manusia lalu yang kedua yaitu disiplin kerja perangkat Desa yang ketiga pemahaman perangkat terkait tugas dan fungsinya. Beberapa faktor diatas merupakan problem yang perlu di perbaiki dan ditingkatkan oleh Pemerintah Desa Sukogidri. Faktor

tersebut membuat sistem pelayanan administrasi Desa tidak berjalan efektif, hal ini tentu akan berdampak pada kemajuan Desa Sukogidri.

Faktor penghambat yang ada dalam pelayanan sistem administrasi di Desa Sukogidri

Pelaksanaan administrasi desa dapat dikatakan sebagai wujud awal terlaksananya pembangunan, dalam melaksanakan administrasi yang efisien di Desa Sukogidri tentunya masih terdapat beberapa kendala serta kekurangan yang perlu di benahi Menurut ahli Thoha mengemukakan bahwasannya (1996:39) pelayanan dapat memberikan bantuan serta kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai hasil dan tujuan yang diharapkan hal ini bersinggungan langsung dengan hasil wawancara yang saya dapatkan langsung di Desa sukogidri oleh Bapak Siswanto selaku masyarakat sekitar wawancara dilakukan langsung pada tanggal 14 Juni 2021 Pukul 11.00 Wib yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan di Desa Sukogidri sudah dapat dikatakan cukup baik dalam melayani masyarakat sekitar namun dapat digaris bawahi masih terdapat beberapa sektor yang perlu dibenahi sebagai contoh pada jam kerja hari jumat setelah ibadah sholat jumat semestinya setelah ibadah harus kembali bekerja atau berkumpul di kantor desa hal ini malah sebaliknya banyak para pekerja pulang dan tidak kembali ke kantor Desa”

Sistem pelayanan administrasi di Desa Sukogidri belum terlihat efektif dan prosedur pelayanan pekerja nya belum dapat dikatakan efisien dan memenuhi SOP, hal tersebut dijelaskan langsung oleh masyarakat sekitar. kemudian selain itu terdapat pernyataan dari Bapak sujoko selaku masyarakat sekitar wawancara ini dilakukan pada

tanggal 14 Juni 2021 Pukul 11.00 Wib beliau menyatakan bahwa :

“Pelayanan di Desa Sukogidri cukup baik hanya saja di masa pandemi ini para pekerja belum sepenuhnya menerapkan protokol kesehatan apalagi dibidang keamanan saat masa-masa pandemi ini tidak adanya alat atau perlengkapan seperti contohnya masker dan sabun untuk cuci tangan hal ini tentu membuat saya pribadi sedikit berhati-hati dalam mengurus kebutuhan saya di Kantor Desa Sukogidri ini”

Beberapa pernyataan diatas menyatakan bahwa pelayanan pemertintah Desa Sukogidri belum sepenuhnya memperhatikan keamanan dan kenyamanan pelayanan terhadap masyarakat, yang pada dasarnya hal sekecil apapun itu sangat berpengaruh pada pelayanan kepada masyarakat sekitar. Namun masih banyak juga dari masyarakat sekitar sudah menganggap bahwa pelayanan di Desa Sukogidri berjalan cukup baik hal ini disampaikan oleh Ibu Yun Sariwati, wawancara ini dilakukan pada tanggal 14 Juni 2021 pada Pukul 10.00 Wib beliau menyatakan bahwa :

“Saya sering datang ke kantor Desa karena suami juga sibuk bekerja, yang saya rasakan dari pelayanan di Desa ini cukup baik beberapa perangkat Desa sudah sangat maksimal dalam melayani masyarakat, hanya saja ada beberapa dari perangkat kurang tersenyum dan ramah dalam melayani”

Dari pernyataan di atas, beberapa perangkat di Desa Sukogidri memang telah melayani masyarakat dengan baik, tak hanya itu terdapat masyarakat lain yang mengatakan hal yang sama, dikatakan oleh Bapak Haji Imam, menyatakan bahwa:

“Dari sistem pelayanan di masa pandemi ini, Desa Sukogidri sudah sangat baik dalam melayani masyarakat, pelayanan di desa ini juga sangat tanggap saya sendiri beberapa kali datang ke kantor Desa ini. Disini pelayanan nya juga cukup cepat”

Terdapat dua kutipan yang berbeda yang dikatakan oleh masyarakat sekitar Sukogidri, beberapa masyarakat telah mengaggap bahwa pelayanan di Desa Sukogidri masih belum maksimal dalam melayani masyarakat. Perihal ini di katakan langsung oleh Bapak Sujoko dan Bapak Siswanto, masih terdapat dari beberapa perangkat melalaikan tugas nya, seperti pada hari jumat perangkat Desa Sukogidri pulang lebih awal dari jam yang telah di tentukan, dan juga terdapat beberapa dari perangkat tidak mematuhi protokol kesehatan, sehingga timbulah ketidak nyamanan dari jalan nya pelayanan di Desa tersebut. Hal tersebut tentu merupakan sebuah tindak pelanggaran yang dilakukan oleh perangkat Desa Sukogidri.

Disisi lain juga terdapat beberapa anggapan dari masyarakat Desa yang mengatakan bahwa pelayanan di Desa Sukogidri sudah cukup baik, pendapat ini disampaikan langsung oleh Ibu Sariwati dan Bapak Imam, keduanya sama-sama mengatakan bahwa pelayanan di Desa tersebut sudah sangat baik. Terdapat dua perbedaan pendapat yang di sampaikan oleh masyarakat sekitar Desa tersebut. Sebagai penguat penulis melakukan wawancara dengan Kepala Desa Sukogidri, wawancara ini dilakukan pada tanggal 9 Juni 2021 Pukul 09.00 Wib, beliau mengatakan Bahwasannya :

“Perangkat Desa sangat siap memberikan pelayanan 1x24 jam, pada jam kerja atau diluar jam dinas karena perangkat yang memberikan pelayanan

dirumahnya oleh Desa telah di sediakan peralatannya seperti komputer/printer dan lain sebagainya, selain itu bagi masyarakat yang belum mengerti banyak tentang perkembangan teknologi saat ini akan di dampingi penuh oleh perangkat desa”

Hal tersebut dikatakan langsung oleh Bapak Sunarwoko selaku Kepala Desa Sukogidri, beliau berpendapat bahwa perangkat Desa siap melakukan pelayanan kepada masyarakat 1x24 jam, selain itu infrastruktur di Desa Sukogidri sudah sangat mendukung seperti komputer dan printer, selain itu Bapak Sunarwoko juga menambahkan bahwa :

“Terkait kendala di masa-masa pandemi ini memang ada dan dirasakan oleh masyarakat begitu pula oleh perangkat, saya sendiri selaku Kepala Desa Sukogidri sudah beberapa kali memperingati perangkat dan masyarakat untuk selalu taat 5m dimasa pandemi ini namun masih banyak yang menyepelekan dan Desa Sukogidri juga beberapa kali membagikan masker-masker gratis untuk perangkat dan masyarakat tapi hal itu masih tetap saja”

Terkait wawancara dengan Bapak Sunarwoko selaku Kepala Desa Sukogidri, beliau sendiri telah beberapa kali memperingati perangkat serta warganya untuk selalu menaati protokol kesehatan, akan tetapi beberapa perangkat serta masyarakat Desa nya belum sepenuhnya menaati apa yang telah di di sampaikan oleh nya.

Dari semua hasil wawancara di atas terkait tingkat pelayanan di Desa Sukogidri dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan di Desa Sukogidri bisa dikatakan cukup baik dikarenakan dari segi pelayanan cukup sigap dan tanggap selain itu Desa

Sukogidri melayani 1x24 jam hal tersebut tentunya akan sangat membantu masyarakat dalam mengurus kepentingan terkait pelayanan, akan tetapi yang perlu di benahi adalah saat jam-jam santai seperti hari jumat Pemerintah Desa Sukogidri harusnya mampu menegur atau memperingati perangkat yang pulang sebelum jam kantor selesai selain itu Kepala Desa harusnya tegas dan terus memberi contoh yang baik kepada perangkat maupun masyarakatnya agar selalu menaati protokol kesehatan baik itu diluar maupun di dalam Desa Sukogidri.

Proses sistem pelayanan di Desa Sukogidri

Dalam proses melayani masyarakat Desa pemerintah Desa saat ini tentu mengupayakan sebuah pelayanan yang cukup maksimal untuk masyarakat, hal ini tentu merujuk pada kegiatan sehari-hari perangkat Desa dalam melayani masyarakat. Diketahui saat ini pelayanan kepada masyarakat sangatlah terbatas dengan adanya wabah pandemi ini perangkat desa tentu harus menerapkan cara baru dengan adanya sistem new normal hal ini pun didukung oleh beberapa pendapat yang disampaikan oleh Bapak Andri ilyas selaku Kasi Pemerintahan Desa Sukogidri yang telah bekerja selama 8 tahun wawancara ini dilakukan pada tanggal 8 Juni 2021 Pukul 01.00 Wib beliau menyampaikan bahwasannya di Desa Sukogidri :

“Selama wabah virus covid19 ini semuanya jelas berdampak pada sistem pelayanan karena semuanya harus secara online, ada beberapa kendala yang di alami saat sistem berubah menjadi online, pada awalnya sempat kesulitan dan kaget karena belum terbiasa dengan sistem seperti ini, kendala nya juga pada masyarakat, masih banyak masyarakat di Desa yang belum mengetahui saat sistem

berubah jadi semuanya sempat kebingungan”

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Asnawi Kurnianto beliau juga telah mengabdikan selama 8 tahun sebagai Kaur Umum dan TU.

“Dalam masa pandemi ini semuanya sangat terbatas dan sangat sulit untuk beraktifitas semua pelayanan sedikit lambat karna harus memperhatikan proses, disisilain saat sistem berubah menjadi online, saya sendiri merasakan bahwa masyarakat akan kesulitan beberapa kali saya harus menahan sakit hati karena banyak dari ucapan warga yang bermacam-macam”

Untuk menguatkan pernyataan di atas Bapak Sunarwoko selaku Kepala Desa Sukogidri juga mengungkapkan bahwa :

“Sebelum masa pandemi masyarakat Desa yang membutuhkan pelayanan bisa langsung ke kantor pada jam kerja atau ke rumah perangkat tanpa batasan-batasan dan aturan berbeda halnya dengan masa wabah saat ini, masyarakat yang membutuhkan pelayanan wajib mematuhi protokol kesehatan dan di batasi ruang geraknya demi kenyamanan pelayanan Desa”

Terdapat dua pendapat dari perangkat Desa yang menyampaikan bahwa selama pandemi ini beberapa dari perangkat sering kesulitan karena perubahan dari sistem pelayanan yang ada di Desa, selain itu perangkat Desa juga menyampaikan pada dasarnya masyarakat desa juga sangat awam dengan perubahan teknologi dan sistem yang di gunakan di Desa Sukogidri, Kepala desa sendiri telah menyampaikan pada saat ini pelayanan di Desa Sukogidri sangat di batasi ruang geraknya selain untuk menjaga

kenyamanan juga sebagai pemutus rantai wabah covid19.

Dapat di ambil kesimpulan dari beberapa pernyataan diatas maka penulis berpendapat bahwa sistem pelayanan di Desa Sukogidri saat ini masih terganggu dengan adanya wabah covid 19 ini beberapa pelayanan yang harusnya bisa 1x24 jam, seperti yang disampaikan oleh Kepala Desa Sukogidri namun dengan adanya wabah virus corona ini tentu aktifitas pelayanan kepada masyarakat sangat terganggu oleh hal tersebut. Dengan adanya wabah ini pemerintahan di Desa masih terkendala oleh sistem pelayanan di Desa, tentunya kendala ini dikarenakan oleh awam nya masyarakat Desa Sukogidri dengan perkembangan teknologi yang telah berkembang dari zaman ke zaman.

Kurangnya Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Sistem Online

Selama pandemi ini perangkat desa tentu banyak berpengaruh dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat hal ini berdampak langsung pada aktifitas sehari-hari perangkat dalam melakukan abdi kepada masyarakat, seperti yang diketahui dalam masa-masa pandemi ini perangkat Desa harus menerapkan sistem bekerja secara online. Dengan berubah nya cara kerja ini, perangkat Desa dan masyarakat sekitar pun harus bisa menyesuaikan dengan cara baru yang diterapkan oleh pemerintah pusat. hal tersebut dapat dirasakan langsung oleh perangkat Desa yang disampaikan oleh Bapak Siswanto selaku Kasi Pelayanan Desa Sukogidri wawancara ini dilakukan pada tanggal 8 Juni 2021 Pukul 01.00 Wib beliau menyatakan bahwa :

“Sebelum masa pandemi pelayanan di Desa kebanyakan dilakukan secara manual dengan aturan-aturan tertentu sedangkan di masa pandemi sekarang ini lebih banyak menggunakan sistem secara digital, masyarakat

Desa masih banyak yang awam dengan sistem seperti ini”

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Andri Ilyas selaku Kasi Pemerintahan Desa Sukogidri wawancara ini dilakukan pada tanggal 9 Juni 2021 Pukul 09.00 beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan di Desa itu bagi Masyarakat sangat puas apalagi mengurus adminduk sangat gampang dan bisa di bantu oleh perangkat yang lain, beda halnya dengan sekarang masyarakat yang SDM nya rendah sangat bingung untuk mengurus adminduk semuanya serba sulit karena harus menggunakan sistem online otomatis masyarakat buta dengan sistem online, sekarang semuanya serba susah”

Dari dua pernyataan di atas dapat dipahami bahwa pelayanan di Desa Sukogidri terkendala oleh sistem yang berubah, perangkat tersebut mengeluhkan bahwa sistem secara online tidak hanya mempersulit perangkat, tapi masyarakat di Desa akan sangat kesulitan dalam mengakses sistem secara online, tak hanya itu sebagai penguat penulis mewawancarai Bapak Asnawi Kurnianto selaku Kaur Umum Wawancara dilakukan pada tanggal 9 Juni 2021 Pukul 09.00 beliau menyatakan bahwa :

“Jauh sebelum pandemi ini mau bikin sesuatu tinggal meluncur semuanya gak ribet pakai 5M, beda halnya dengan sekarang semuanya serba online masyarakat sekarang banyak yang bingung”

Dari ketiga pernyataan di atas semua inti hasil jawabannya sama, masih banyak perangkat Desa yang belum terbiasa dengan perubahan sistem dari pusat, banyak dari mereka mengatakan bahwa perubahan sistem ini sangat menghambat pelayanan kepada

masyarakat sehingga dengan adanya perubahan ini, sistem pelayanan di Desa Sukogidri dapat dikatakan belum efektif.

Hasil dari wawancara tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa masih banyak Masyarakat Desa yang belum sepenuhnya bisa beradaptasi di saat-saat sekarang ini kebanyakan dari mereka masih banyak menemui kesulitan di saat pandemi ini. Tentu dengan berubahnya sistem bekerja secara online ini, banyak dari perangkat yang belum mampu melayani masyarakat secara maksimal hal itu disampaikan langsung oleh beberapa perangkat Desa yang mengakui sulitnya bekerja dengan sistem online didukung dengan masih banyak masyarakat yang belum mampu memahami pelayanan secara online.

Keterbatasan SDM Perangkat Desa Sukogidri

Dalam penyelenggaraan pemerintahan Desa yang baik tentunya harus di dukung oleh sumber daya manusia yang baik jula, namun hal itu sangat berbeda dengan yang ada saat ini, Pemerintah Desa perlu membenahi atau meningkatkan kualitas sumber daya manusianya mulai dari tingkat pendidikan dan kemampuan nya. Hal tersebut tentu sangat mempengaruhi jalan nya roda pemerintahan saat ini mulai dari faktor internal maupun eksternal, masyarakat pasti merasakan dampaknya sendiri ketika sumber daya manusia di Desa Sukogidri belum memadai tentu hal ini akan berdampak pada kegiatan pelayanan sehari-hari seperti apa yang di sampaikan oleh bapak Siswanto selaku masyarakat Desa wawancara dilakukan pada tanggal 14 Juni 2021 Pukul 10 Wib, beliau menyampaikan bahwa di Desa Sukogidri :

“Kemampuan perangkat dalam administrasi di bidang ITE perlu ditingkatkan, karna di Desa tidak semua perangkat mampu menjalankan komputer dengan

baik dilain sisi pengaruh nya cukup besar kepada masyarakat sekitar, semua yang ingin mengurus administrasi kependudukan biasanya masih bingung atau prosesnya akan memakan waktu yang tidak biasanya, itu biasanya bagi perangkat yang belum bisa menjalankan komputer dengan baik”

Pendapat yang berbeda disampaikan oleh masyarakat sekitar yaitu Bapak Imam selaku masyarakat sekitar, beliau menyampaikan :

“Kemampuan perangkat perlu di tingkatkan, biasanya perangkat yang baru mulai bekerja atau masih baru bekerja itu masih bingung apa yang akan dikerjakan, mereka juga belum mengerti apa tugas nya masing-masing alhasil pekerjaan menjadi lebih lama karna mereka belum mengerti apa yang harus di lakukan”

Dari dua pernyataan masyarakat di atas, menunjukan bahwa tingkat sumber daya manusia di Desa Sukogidri belum sepenuhnya mendukung dalam proses sistem pelayanan di Desa, hal tersebut dapat menjadi kendala besar pelayanan di Desa akan menjadi pengahambat, pemahaman perangkat terhadap IT masih tergolong rendah disisi lain terdapat masyarakat yang berpendapat bahwa perangkat Desa belum memahami tugas pokoknya. Selain itu masyarakat lain juga mengatakan hal yang sama yaitu Bapak Sujoko selaku masyarakat sekitar wawancara di ambil pada tanggal 14 Juni 2021, beliau berpendapat bahwa :

“Dari segi pelayanan yang saya rasakan mungkin sudah cukup baik tapi dari sisi SDM perlu ditingkatkan, karena yang saya rasakan kemampuan perangkat dalam mengolah data masih

kurang maksimal akhirnya itu berdampak langsung pada masyarakat lain tetapi untungnya tidak berdampak pada saya sendiri”

Pendapat yang sama dikatakan oleh Ibu Yun Sariwati, beliau juga mengakui jika SDM di Desa Sukogidri masih sangat kurang :

“Dari segi pengetahuan SDM mungkin tidak semuanya sama, karna beberapa dari perangkat juga ada yang dari lulusan SMA atau mungkin lebih rendah saya tidak tahu pasti, yang pasti di Desa ini beberapa masih ada yang kurang baik IPTEK nya tentu sangat berpengaruh bagi masyarakat Desa”

Dari empat masyarakat yang di ambil tanggapannya bahwa pada intinya, di Desa Sukogidri tingkat SDM perangkat nya perlu di tingkatkan, karena masyarakat merasakan bahwa beberapa kemampuan perangkat Desa dalam mengelola data belum sepenuhnya maksimal, hal ini juga di rasakan Oleh ibu Yun sariwati beliau berpendapat jika di Desa tersebut tingkat pengetahuan perangkat nya tidak semuanya sama, karena beberapa dari perangkat Desa masih terdapat dari tamatan SMA atau di bawahnya. Kemudian sebagai penguat wawancara di atas, sebagaimana Bapak Sunarwoko selaku Kepala Desa Sukogidri juga mengatakan demikian Wawancara pada tanggal 16 Juni 2021 Pukul 09.00 Wib :

“Sebagian perangkat Desa memang belum memahami tugas pokok dan fungsinya atau sesuai jabatannya dan ini adalah tugas koordinator SDM mendisposisi kegiatan masing-masing perangkat sesuai fungsinya, sebenarnya SDM perangkat tidak terlalu menjadi kendala karena semuanya paham IPTEK dan administrasi pelayanan”

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwasannya SDM dan pengetahuan perangkat itu sangatlah penting terhadap pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut tentu mempengaruhi jalan nya roda pelayanan administrasi. Dari segi IPTEK dan kemampuan perangkat dalam menjalankan tugasnya masing-masing, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan hal tersebut, hal ini mungkin saja juga dipengaruhi oleh riwayat pendidikan perangkat Desa sebelumnya. Namun meski pada kenyataannya Kepala Desa Sukogidri membantah akan hal tersebut, beliau mengatakan bahwa SDM perangkat tidak terlalu menjadi kendala karena semuanya memahami IPTEK.

Tingkat Ketepatan Waktu Maupun Standar Biaya Pelayanan

Perlu diketahui bahwa proses ketepatan waktu dan standar biaya pelayanan sangatlah penting bagi proses pelayanan, apalagi dalam kondisi saat ini masih marak di temukan pungutan liar atau meminta upah jasa dari tarif normalnya, tentu bagi masyarakat yang belum mengetahui hal ini mereka akan membayar berapapun uang yang diminta agar proses pekerjaannya lebih cepat dari pada mereka yang tidak memberikan uang jasa sama sekali, hal ini mungkin saja juga terjadi di Desa Sukogidri beberapa dari masyarakat sekitar mungkin juga akan berpendapat sama seperti yang terjadi di daerah-daerah lain seperti yang saya tanyakan pada Bapak Siswanto beliau mengatakan :

“Dari ketepatan dan kemudahan dalam melayani masyarakat disini cukup baik akan tetapi yang perlu di garis bawahi khususnya pada hari jumat biasanya perangkat banyak yang meghilang atau tidak kembali ke kantor setelah mengerjakan ibadah sholat jumat jadi

terkadang masyarakat bingung harus lapor dan minta bantuan ke siapa, untuk standar biaya disini cukup baik, belum ada keluhan dari masyarakat sekitar”

Pendapat berbeda disampaikan oleh Ibu Yun Sariwati selaku masyarakat sekitar, Beliau menyampaikan bahwa :

“Ketepatan waktu dalam melayani agar lebih di optimalkan lagi, juga lebih mengutamakan pekerjaan dibandingkan kepentingan keluarga apalagi di jam dinas, untuk masalah biaya disini yang saya alami sendiri kurang real dengan yang aslinya jika memang benar gratis harusnya perangkat tidak menarik biaya sepeser pun dari masyarakat walaupun memang ada biaya administrasinya harusnya dipungut sesuai dengan ketentuan tidak sewenang-wenang atau dijadikan aji mumpung”.

Dari dua pernyataan tersebut menunjukkan perbedaan bahwa tingkat ketepatan waktu dan standart biaya pelayanan di Desa Sukogidri belum sepenuhnya berjalan dengan baik, dari Bapak Siswanto sendiri menyampaikan bahwa pelayanan di Desa sudah cukup baik, akan tetapi berbeda pada hari jumat, beberapa perangkat Desa memilih pulang terlebih dahulu dan tidak kembali bertugas di kantor, sedangkan untuk biaya pelayanan di Desa sudah mengikuti standar. Namun pendapat berbeda disampaikan oleh Ibu sariwati beliau menyampaikan bahwa ketepatan waktu dan standar biaya lebih di optimalkan lagi, agar perangkat Desa tidak sewenang-wenang mengambil tarif yang tidak sesuai dengan ketentuan. Sebagai penguat kutipan diatas, penulis menambahkan pendapat dari masyarakat sekitar sampaikan oleh Bapak Suwoko beliau menyampaikan bahwa :

“Terkadang terkendala masalah waktu, lemahnya tingkat kualitas SDM perangkat cukup mempengaruhi apa yang dijalankan sehari-hari apalagi saat ini terkadang perangkat masih bingung dengan sistem online sehingga dampaknya ujung-ujungnya juga masyarakat”

Dari beberapa hasil wawancara di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa di Kantor Desa Sukogidri dalam hal melayani, terkait biaya dan waktu masih ada beberapa yang menyebutkan bahwa kendala terbesar adalah waktu, namun disisi lain ada juga yang menyebutkan dari beberapa masyarakat terkait masalah biaya yang di terapkan oleh perangkat Desa tidak memenuhi tarif normal atau tarif biasanya, hal ini tentu menjadikan kualitas pelayanan di Kantor Desa Sukogidri kurang di percayai oleh masyarakat sekitarnya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Pustaka

Sinambela, M.R. Khairul, 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT

Bumi Angkasa.

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Arenawati, 2014, *Administrasi Pemerintahan Daerah: Sejarah Konsep dan Pelaksanaan di Indonesia*, Graha Ilmu, Yogyakarta

Wasisto, sadu dan Irawan Tahir., 2007, *Prospek Pembangunan Desa, Fokusmedia*, Bandung.

Lexy j. Moleong. 2005. *Meodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014
Tentang Desa.

Peraturan Menteri Dalam Negeri
Republik Indonesia Nomor 47 Tahun
2016 Tahun Tentang Ad-ministrasi
Pemerintahan Desa

Website

[Http://www.Administrasipublik.Com/2014/11/SistemPemerintahanDesaUndang-Undang.Html](http://www.Administrasipublik.Com/2014/11/SistemPemerintahanDesaUndang-Undang.Html), Akses 03
Februari 2019.

<https://www.idpengertian.com/pengertianadministrasi/diakses23september2019>

