

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Upaya Perangkat Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

##### **Pasca Rekrutmen Terbuka di Desa Tanjungharjo**

Dalam rangka mencapai kualitas pelayanan Pemerintahan Desa, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur.

Desa sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan otonomi daerah, dimana desa akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena desa berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu aparat desa harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti.

Disamping itu peran desa di atas adalah menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut adalah dalam hal pemberian kesempatan

meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara proporsional sehingga dapat menentukan baik-buruknya kinerja pemerintah desa. Karena itu, kinerja aparat membutuhkan kemampuan dan motivasi baik dalam pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pada dasarnya, pelayanan merupakan pemenuhan atau pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi pemerintahan yang didasari oleh aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pelayanan publik dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun pelayanan publik dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip efisiensi dan efektivitas, tetapi masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani secara optimal. Pelayanan publik merupakan hak masyarakat mengandung prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan/sarana, kemudahan akses kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan. Dalam konteks ini organisasi pemerintah memegang peranan penting dalam mewujudkan keinginan masyarakat itu sendiri karena keberadaan organisasi pemerintah salah satu fungsinya adalah untuk melayani masyarakat. Suwarno (2012:198) sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Pada pembahasan ini, Pemerintah Desa Tanjungharjo merupakan organisasi pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi sebagai pelayan masyarakat. sehingga kepuasan masyarakat merupakan capaian akhir sebagai penentu berhasil atau tidaknya proses pemberian pelayanan itu sendiri. Maka dari itu, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan salahsatu upaya yang dilakukan Pemerintah Desa Tanjungharjo adalah melalui penempatan perangkat desa yang memiliki kapasitas serta berkualitas yang diwujudkan melalui perekrutan perangkat desa secara terbuka. Penyelenggaraan pelayanan publik yang di laksanakan oleh birokrasi pemerintah yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil serta kebutuhan dasar masyarakat, belum nyata di lihat dari kinerja birokrasi pemerintah selama ini. Karena jika melihat fenomena dewasa ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat, seperti cara kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya transparansi dan akuntabilitas, terbatasnya fasilitas, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan. Disisi lain paska rekrutmen perangkat desa tanjungharjo, upaya perbaikan pelayanan menuju kepuasan masyarakat mengalami kendala, Budi Purwanto selaku Kepala Seksi Kemasyarakatan menyatakan;

“setelah adanya rekrutmen terbuka perangkat desa, komplain terkait pelayanan itu ada, cuman yang gak berani kesini cuman dibicarakan di luar itu juga ada, yang kesini langsung tanya gitu juga ada biasanya cuman ketemunya itu sambil dzuhuran ketemu gitu terus sambil ngobrol sehingga tidak ada pencatatan secara jelas terkait keluhan pelayanan, kesalahan saya disitu, harusnya kan ada catatan, itu kesalahan saya disitu” (wawancara, 7 Desember 2017 pukul 09.00 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan setelah adanya rekrutmen terbuka mengalami permasalahan yaitu adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan yang kurang maksimal di Desa Tanjungharjo. Meski demikian, untuk menuju pelayanan yang baik tidak hanya dapat dicapai melalui perangkat desanya saja, melainkan guna terciptanya pelayanan yang berkualitas maka dibutuhkan infrastuktur pelayanan yang baik sebagaimana yang dikemukakan oleh Kristiadi (1998:135) bahwa keberhasilan suatu pelayanan dalam lingkup pemerintahan itu meliputi kondisi organisasi, aparatur dan sistem pelayanannya. Pada akhirnya apabila ketiga aspek tersebut telah berjalan secara baik maka pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintahan dapat dikatakan berhasil. Sehingga dalam pembahasan ini peneliti akan memaparkan kondisi infrastruktur pelayanan di Desa Tanjungharjo dilihat dari upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan melalui aspek organisasi, aparatur, serta bagaimana kondisi sistem pelayanan sebagai respon atas permasalahan keluhan masyarakat terkait pelayanan di Desa Tanjungharjo.

## **1. Aspek Organisasi**

### **a. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi.**

Sebagai suatu organisasi yang mempunyai peranan penting dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat, maka melakukan penataan birokrasi guna terciptanya struktur organisasi

yang efektif serta efisien dalam melaksanakan program kerja dan pelayanan kepada masyarakat menjadi sangat penting. Penempatan sumber daya manusia yang berkompeten merupakan salahsatu langkah dalam melakukan perbaikan birokrasi. Sehingga dengan demikian rekrutmen terbuka perangkat Desa tanjungharjo tahun 2016 menjadi salahsatu jawaban atas kebutuhan sumber daya perangkat desa yang berkualitas. Selain itu upaya lain yang juga menjadi penting adalah perumusan struktur organisasi yang jelas, Fajar Kurniawan S.Pd selaku Sekretaris Desa Tanjungharjo mengatakan;

“saya selaku koordinator dalam rangka lancarnya pemerintahan itu hubungan kami ke atas ke kepala desa dan hubungan kami ke bawah itu berdasarkan yang ada di perda kabupaten kulon progo nomor 1 tahun 2015 tentang pedoman organisasi dan tata kerja pemerintah desa yang kemudian kami turunkan menjadi perdes nomor 5 tahun 2015 yang didalamnya sudah termasuk penjelasan tupoksi apa saja yang membidangi pelayanan ” (wawancara, 12 Januari 2018 pukul 10.00 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwasanya dalam mewujudkan suatu tata kelola pemerintahan yang efektif serta efisien, Pemerintah Desa Tanjungharjo berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 1 tahun 2015 yang kemudian dijadikan acuan dalam perumusan Peraturan Desa Tanjungharjo nomor 5 tahun 2015.

## **b. Kejelasan Pelaksanaan Tugas Antar Bagian**

Sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya, dalam upaya merumuskan tugas pokok dan fungsi dari perangkat Desa Tanjungharjo, sebagai acuan saat melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat maka pedoman yang digunakan adalah Peraturan Desa nomor 5 tahun 2015 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa Tanjungharjo, pasal-pasal dalam Peraturan Desa tersebut telah menjelaskan secara rinci tentang tugas pokok dan fungsi dari setiap aparatur desa dan sebagai pedoman terkait pemberian pelayanan di Desa Tanjungharjo.

Dalam Peraturan Desa Tanjungharjo nomor 5 tahun 2015 mengatur tugas pokok fungsi dari perangkat Desa Tanjungharjo. Perangkat Desa Tanjungharjo merupakan pembantu Kepala Desa yang terdiri dari Sekretaris Desa, Kepala Urusan, Kepala Seksi, dan Dukuh. Adapun dalam pembahasan tentang kejelasan tugas pokok dan fungsi bagi pelaksana tugas difokuskan kepada Sekretaris desa dan Kepala Seksi Kemasyarakatan sebagai perangkat desa yang menjabat dalam struktural pemerintahan Desa Tanjungharjo melalui rekrutmen terbuka tahun 2016.

Tugas-tugas tersebut telah secara rinci diatur dalam pasal-pasal di dalam Peraturan Desa Tanjungharjo nomor 5 tahun 2015. Tugas yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan di Desa Tanjungharjo, Sekretaris Desa mempunyai tugas yaitu mempelajari

peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, susunan dan petunjuk teknis serta bahan lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya, melaksanakan kegiatan umum dan aparatur desa, mengoordinasikan pelayanan kepada masyarakat, menyelenggarakan administrasi umum desa, memberikan bimbingan dan teknis administrasi kepada seluruh satuan organisasi Pemerintah Desa.

Secara normatif tugas dan fungsi dari perangkat desa telah secara jelas dan rinci. Dalam implementasinya, Fajar Kurniawan S.Pd Selaku Sekretaris Desa Menyatakan;

“didalam peraturan desa nomor 5 tahun 2015 saya itu membidangi dua urusan ada dua yang satu itu urusan umum atau aparatur desa dan aset, yang satu itu urusan perencanaan dan keuangan, tugas saya disitu adalah koordinator, disini yang saya lakukan membantu proses mulai dari perencanaan yang pertama, yang kedua penganggaran artinya perincian dana yang akan masuk dari dana transfer, dari dana pendapaan desa itu kami rinci anggarannya disitu lalu yang ketiga kami membantu pelaksanaan kegiatan selaku verifikasi, lalu yang terakhir itu membantu ke pelaporannya, Untuk pelayanan itu masuknya adalah di bidang kaur umum, jadi kalau saya secara langsung malah tidak ada, nah tugas kami di pelayanan itu kami menandatangani biasanya kalau ada yang cari surat.”  
(wawancara 12 Januari 2018 pukul 10.15 WIB)

Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara diata dapat diketahui bahwa Sekertaris Desa telah memahami tugasnya sebagai koordinator internal dalam struktur organisasi Pemerintah Desa Tanjungharjo. Pemahaman terahap tugas dan fungsinya tersebut didasari atas adanya Peraturan Desa Tanjungharjo nomor 5 Tahun

2015. Selanjutnya tugas dari Kepala Seksi Kemasyarakatan antara lain Mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk pelaksanaan serta bahan lainnya yang berkaitan dengan bidang tugasnya, melaksanakan pencatatan dan administrasi nikah, talak, cerai dan rujuk, tugas tersebut merupakan tugas administratif yang menjadi tugas dari Kepala Seksi Kemasyarakatan.

Selain tugas administratif, Kepala Seksi Kemasyarakatan juga mempunyai tugas pelayanan yang sifatnya langsung kepada masyarakat yaitu *pertama*, merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan penyandang masalah kesejahteraan sosial dan bidang sosial lainnya. *kedua* melaksanakan pendampingan Kepala Keluarga Miskin. *ketiga*, adalah merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan di bidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pemuda dan olah raga.

Tugas *keempat* dari Kepala Seksi Kemasyarakatan yaitu merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan pendidikan dan kebudayaan. *kelima*, merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan peningkatan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. *keenam*, merencanakan, melaksanakan, dan melaporkan kegiatan kemasyarakatan, adat istiadat dan kebiasaan masyarakat. *ketujuh*,

merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan keagamaan. *Kedelapan*, menyiapkan konsep rancangan peraturan desa sesuai bidang tugasnya. *kesembilan*, menyusun laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai bidang tugasnya, memberikan saran dan pertimbangan kepada kepala desa mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya; dan melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala desa. Dalam implementasinya, Kepala Seksi Kemasyarakatan Menyatakan,

“untuk tugas yang menyangkut kegiatan masyarakat adat adat istiadat dan kebiasaan masyarakat, saya bingung maunya seperti apa, yang dimaksud itu kan saya kurang memahami, selanjutnya terkait tugas pelaporan itu saya gak pernah buat laporan, kadang saya males.” (wawancara, 08 Maret 2018 pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa belum semua peraturan terkait tugas dari perangkat Desa Tanjungharjo belum dipahami secara maksimal. Pemahaman yang kurang maksimal tersebut didasari oleh faktor sumber daya manusianya yang kurang memahami tugas tersebut dan ditambah dengan tidak melaksanakan tugasnya dalam hal pembuatan laporan kegiatan dan kinerja. Tugas pokok dan fungsi dari perangkat desa secara rinci dapat dilihat di lembar dokumen Peraturan Desa Tanjungharjo nomor 5 tahun 2015 yang peneliti lampirkan.

### c. **Tingkat Hubungan Antara Atasan dan Bawahan**

Dalam upaya terselenggaranya Pemerintahan yang efektif dan efisien, maka salahsatu aspek penting sebagai penunjang keberhasilan suatu organisasi adalah dilihat dari bagaimana tingkat hubungan antara atasan dan bawahan saat berkoordinasi untuk menyelenggarakan program kerja maupun pelayanan. Melalui sekretaris desa yang di dalam Peraturan Desa Tanjungharjo nomor 5 tahun 2015 pasal 16 ayat g memiliki tugas mengoordinasikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam upaya mengoordinasikan pelayanan, tentu perlu adanya strategi guna terciptanya pola koordinasi yang baik. Dengan adanya pola koordinasi yang baik maka pelaksanaan program kerja menjadi lebih efektif dan efisien. Pemerintah desa tanjungharjo melalui sekretaris desa yang mempunyai tugas pokok dan fungsi koordinator *internal* organisasi telah melakukan upaya guna terbentuknya pola koordinasi yang baik. Fajar Kurniawan S.Pd menyatakan;

“Untuk koordinasi kami untuk meningkatkan atau untuk lebih mengkoordinir teman –teman itu kami adakan pertemuan rutin sebulan sekali setiap tanggal 21 itu disana kami menyampaikan informasi informasi yang perlu kami sampaikan begitupun dari temen temen nanti ada imbal balik apa ada informasi apa yang ada di tingkat pedukuhan termasuk dukuh dukuh itu nanti disana ada penyampaian misalkan untuk pelayanan bahwa informasi contohnya ktp sudah tidak harus diperpanjang itu kami sampaikan di sana, nanti dukuh yang menyampaikan ke warga masyarakat” (wawancara, 12 Januari 2018 pukul 10.00 WIB)

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Sujimah selaku Kepala Urusan Aparatur Umum dan Aset,

“Koordinasi itu ya setiap rakor kan ada setiap bulan itu terus nanti ya sudah disampaikan bahwa nanti kalo ada kendala apa saling memberikan masukan, seperti itu setiap rakor, setiap bulan tapi kadang kadang yang menangani pelayanan pun juga tidak pernah melaporkan kendala” (wawancara, 12 Januari 2018 Pukul 11.00 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwasnya kesadaran akan pentingnya koordinasi yang baik merupakan kebutuhan pokok dalam mewujudkan program kerja dan pemberian pelayanan yang berkualitas di Desa Tanjungharjo. Sehingga setiap tanggal 21 diadakan rapat koordinasi untuk menyampaikan informasi dan arahan kepada seluruh jajaran perangkat desa, serta didalam kegiatan tersebut juga merupakan ruang untuk penyampaian aspirasi dari masyarakat yang disampaikan oleh dukuh-dukuh di Desa Tanjungharjo. Meski demikian, berdasarkan hasil wawancara bersama Sudjimah menyatakan bahwa perangkat desa yang menangani bagian pelayanan umum tidak pernah menyampaikan kendala terkait jalannya pemberian pelayanan kepada masyarakat.

## **2. Aspek Sumber Daya Manusia**

### **a. Mengetahui Kebutuhan Yang Akan Dilayani**

Dalam sebuah organisasi pemerintahan, selain kejelasan dalam pembagian tugas dan fungsi koordinasi yang baik, faktor lain yang berperan penting sebagai peununjang keberhasilan suatu program dan pelayanan di Desa tanjungharjo yaitu perangkat desanya. Sebagai bagian penting dalam sistem Pemerintahan Desa, perangkat desa merupakan unsur pembantu bagi kepala desa dalam menjalankan fungsi pemerintahan.

Dengan demikian sangat penting profesionalisme perangkat desa sebagai wujud dari kemampuan perangkat desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif dan mampu merespon dinamika yang ada di tempat tersebut termasuk perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan menciptakan hal-hal yang baru guna tercapainya penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik yang profesional namun tetap menjadikan tujuan organisasi sebagai acuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Perangkat desa di dalam Undang–Undang nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa meliputi sekretaris desa, pelaksana kewilayahan dan pelaksana teknis. Perangkat Desa Tanjungharjo menjadi ujung tombak yang langsung berhadapan dengan masyarakat dalam rangka melayani masyarakat desa. Dengan demikian keberadaan perangkat desa menjadi sangat vital,

sehingga sebagai perangkat Desa Tanjungharjo perlu memahami posisinya sebagai pelayan masyarakat dan juga perlu memahami kebutuhan masyarakat itu sendiri dalam pelayanan.

Setelah adanya rekrutmen terbuka perangkat desa, pemerintah desa Tanjungharjo memberlakukan pelayanan satu pintu sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan. Pelayanan satu pintu di Desa Tanjungharjo dalam artian seluruh urusan pelayanan umum menjadi terpadu. Fajar Kurniawan selaku sekretaris desa menyatakan,

“Untuk mengatur pelayanan umum kami menempatkan petugas atau personil di pelayanan, saat ini ada dua orang tenaga kontrak yang kami angkat untuk pelayanan dan bantu bantu yang lain, tapi fokusnya saat ini di pelayanan, disana mereka sudah kami berikan sedikit pengarahan cara memberikan pelayanan seperti ini seperti ini arahnya, dan untuk pelayanan itu masuknya adalah di bidang kaur umum, jadi kalau saya secara langsung malah tidak ada”  
(wawancara, 12 Januari 2018 pukul 10.15 WIB)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa untuk menunjang peningkatan pelayanan, Pemerintah Desa Tanjungharjo menempatkan 2 tenaga kontrak untuk melaksanakan tugas teknis pelayanan umum yang mempunyai tugas untuk mengerjakan pelayanan administratif. Hal tersebut juga telah menunjukkan bahwasanya Pemerintah Desa Tanjungharjo melalui Sekretaris Desa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mudah diakses oleh Masyarakat Desa Tanjungharjo. Selain itu dari pemaparan diatas diketahui bahwa yang membidangi untuk

mengatur bagian pelayanan umum adalah Kepala Urusan Umum Aparatur dan Aset.

Pemerintah Desa Tanjungharjo selain mempunyai peran sebagai pelayan masyarakat dalam bidang administrasi yang menjadi tugas sekretaris desa, kemudian melalui sekretaris desa telah dibuat menjadi pelayanan satu pintu untuk merespon keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang mudah diakses. Pemerintah Desa juga merupakan pelayan masyarakat yang bersifat langsung kepada masyarakat melalui Kepala Seksi Kemasyarakatan. Setelah adanya proses rekrutmen terbuka perangkat Desa Tanjungharjo, Kepala Seksi Kemasyarakatan dijabat oleh Budi Purwanto.

Sebagai Kepala Seksi Kemasyarakatan terpilih melalui proses rekrutmen terbuka, maka dalam mengetahui kebutuhan masyarakat perlu memahami tugas yang tercantum dalam Peraturan Desa Tanjungharjo Nomor 5 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa Tanjungharjo. Pemahaman yang baik terhadap peran tugasnya akan berdampak terhadap bagaimana Kepala Seksi Kemasyarakatan dalam upayanya memberikan pelayanan yang optimal kepada Masyarakat Desa Tanjungharjo. Apabila Aparatur Desa memahami peran serta tugas dan fungsinya secara baik maka hal tersebut berpengaruh terhadap pemahaman aparatur pelayanan desa terhadap keinginan masyarakat yang akan dilayani.

Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Desa Tanjungharjo Nomor 5 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa Tanjungharjo, Kepala Seksi Kemasyarakatan mempunyai tugas pelayanan kepada masyarakat antara lain;

*Pertama*, melaksanakan pencatatan dan administrasi nikah, talak, cerai dan rujuk, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terkait dengan tugas tersebut, Budi Purwanto selaku Kepala Seksi Kemasyarakatan mengatakan,

“untuk urusan rujuk, nikah, talak itu saya melakukan pencatatan, kalau dulu sebelum saya untuk urusan pencatatan nikah itu harus ketemu Kepala Seksi Kemasyarakatan, sekarang sudah bisa melalui bagian pelayanan umum, tetapi itu tidak menutup kemungkinan kalau orangnya langsung datang ke ruangan saya ya saya langsung kerjakan, tetapi kalau ke bagian pelayanan umum ya bisa dikerjakan disana, kita bebas kok, karena di pelayanan umum sudah ada *back up* datanya di leptop” (wawancara 08 Maret 2018 Pukul 09.45 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal berkaitan dengan urusan pencatatan nikah, talak, cerai dan rujuk, maka urusan pelayanan administratif nikah, talak, cerai dan rujuk dapat dilakukan di bagian pelayanan umum, sehingga pelayanan administratif dapat dilaksanakan terpadu dan satu pintu. Selain itu, untuk urusan talak selain urusan administratif tetapi juga melakukan upaya pendekatan *personal* antara Kepala Seksi Kemasyarakatan dan Masyarakat yang mengurus Talak, hal tersebut mempunyai maksud dan tujuan supaya

pihak yang melakukan proses pengurusan Talak dapat memikirkan ulang dan mampu menyelesaikan permasalahannya tanpa melakukan talak dan cerai, meski demikian Budi Purwanto menyatakan,

“Kalau untuk urusan talak itu kalau orangnya agak rumit ya saya gak mau, kalau orangnya itu agak ruwet gitu, kan biasanya saya sudah dengar ada kasus gini, biasanya kalau gitu saya arahkan untuk menemui Kepala Desa, karena saya kurang memahami bahasa untuk mengarahkan orang tersebut dalam hal pembinaan kalau bisa ya jangan sampai cerai.” (wawancara 08 Maret 2018 Pukul 09.45 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan dalam pembinaan masyarakat yang mengurus talak, Kepala Seksi Kemasyarakatan belum melaksanakannya secara optimal, hal tersebut disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dalam menangani proses Talak sehingga penanganannya dilimpahkan kepada Kepala Desa.

*Kedua*, Kepala Seksi Kemasyarakatan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan penyandang masalah kesejahteraan sosial dan bidang sosial lainnya. Dalam upaya melaksanakan tugas dalam bidang ini Budi Purwanto menyatakan,

“kalau kegiatan penyandang masalah kesejahteraan sosial kalau dari desa alokasi anggaran untuk itu enggak ada mas, sehingga untuk program PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial) kami hanya sebagai saluran atau penyalur bantuan sosial itu mas dari Dinas Sosial atau Baznas, itupun kalau ada info dari Kecamatan, namun kegiatan ini dilaksanakan setiap tahunnya pasti ada, tetapi sifatnya *insidental*, upaya kami ya cuma kita catat siapa saja

yang sudah dapat, dan yang perlu kita ajukan atau rekomendasi penerima siapa gitu, tetapi kendalanya ya kuota terbatas dan harus pandai memilih orangnya, dan melihat basis data terpadunya kabupaten siapa saja keluarga penerima manfaat, kalau gak masuk itu ya gak dapat, dan untuk penempatan bantuan itu kita selalu berkoordinasi dengan pak dukuh.” (wawancara 08 Maret 2018 Pukul 09.45 WIB)

Berdasarkan Hasil Wawancara diatas, terkait dengan tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan penyandang masalah kesejahteraan sosial, bahwa Pemerintah Desa Tanjungharjo melalui Kepala Seksi Kemasyarakatan hanya sebagai pihak penyalur bantuan, meski demikian Kepala Seksi Kemasyarakatan telah melakukan perencanaan yang baik dalam hal menentukan pihak – pihak yang berhak menerima bantuan dengan melakukan proses *verifikasi* data yang ada di basis data Kabupaten Kulon Progo dan berkoordinasi dengan Kepala Dukuh. Kendati demikian, terkait proses evaluasi program penyandang masalah kesejahteraan sosial, Budi Purwanto menyatakan,

“Gak ada evaluasi, untuk penyaluran itu laporannya cuma kita foto aja biasanya, lalu kita kirim ke yang pemberi bantuan (Dinas Sosial atau Baznas), tetapi desa enggak ada arsip fotonya, habis foto kirim langsung hapus.” (wawancara 08 Maret 2018 Pukul 09.45 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Kepala Seksi Kemasyarakatan tidak melakukan evaluasi terkait kegiatan penyandang masalah kesejahteraan sosial, ini merupakan

porsoalan lain apabila tidak dilaksanakan evaluasi, bahkan pelaporan kegiatan hanya sebatas formalitas yang berupa foto dan tidak diarsipkan, sehingga apabila tidak dilakukan evaluasi maka tidak ada acuan didalam upaya perbaikan peningkatan kualitas pelayanan untuk pelaksanaan kegiatan penyandang masalah kesejahteraan sosial untuk periode berikutnya.

*Ketiga*, Kepala Seksi Kemasyarakatan mempunyai tugas Melaksanakan pendampingan Kepala Keluarga miskin, Budi Purwanto menyatakan,

“terkait dengan itu dari saya tidak ada pendampingan, dari desa gak ada, kalau untuk yang miskin itu yang bisa kita ajukan ya rastra (beras sejahtera) kalau untuk rastra saya ada datanya tetapi kan biasanya data itu tidak sesuai realita sehingga biasanya saya koordinasi dengan Pak Dukuh saat rapat koordinasi untuk verifikasi data kalau nantinya tidak layak menerima ya saya ganti, untuk rastra kendalanya saat rapat pak dukuh aja jarang datang sehingga langsung kita datangi ke rumahnya. Kalau untuk kegiatan yang spesifik pendampingan Kepala Keluarga Miskin gak ada sih, cuma seperti itu aja” (wawancara 08 Maret 2018 Pukul 09.45 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa Kepala Seksi Kemasyarakatan tidak melaksanakan pendampingan Kepala Keluarga Miskin, sehingga dalam kaitannya dengan tugas ini tidak berjalan secara maksimal, Kepala Seksi Kemasyarakatan memahami tugas tersebut sebatas penyaluran beras sejahtera, dalam implementasinya Kepala Seksi Kemasyarakatan telah berupaya untuk berkoordinasi dengan Kepala Dukuh untuk menentukan

warga masyarakat yang berhak menerima beras sejahtera. Meski demikian, Budi Purwanto menyatakan,

“kalau untuk kegiatan pendampingan Keluarga Miskin evaluasinya gak ada sih, nanti kalau dari kecamatan tanya udah musdes belum ya dijawab sudah, meskipun ya musdesnya cuma seperti itu, tidak harus pak dukuh kumpul bersama tokoh masyarakat, kalau seperti itu malah gak jadi dan malah berdebat, mending pak dukuhnya saja yang menentukan dan kesannya musdes yang penting ada tanda tangannya ya sudah selesai.” (wawancara 08 Maret 2018 Pukul 09.45 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas didapati bahwa pelaksanaan koordinasi terkait pelaksanaan kegiatan hanya sekedar formalitas dan bukti pelaksanaannya hanya tanda tangan kehadiran dalam rapat koordinasi atau musyawarah desa, sehingga tidak ada evaluasi kegiatan yang menyeluruh untuk upaya perbaikan pelayanan, hal ini menjadi catatan tersendiri bahwa perlu adanya evaluasi terkait pelaksanaan tugas dari Kepala Seksi Kemasyarakatan sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan dari sisi pendampingan Kepala Keluarga Miskin.

*Keempat*, Kepala Seksi Kemasyarakatan Mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan di bidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pemuda dan olahraga, dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal terkait dengan tugas tersebut, Budi Purwanto menyatakan,

“untuk kegiatan pemberdayaan perempuan itu kita melaksanakan pelatihan kewirausahaan di tahun 2017, untuk tahun 2018 kita gak ada, kita kehabisan dana, untuk kepemudaan itu ada karang taruna desa dan karang taruna

unit, itu kita ada alokasi dana tapi hanya sebatas penggantian snack rapat, nanti kita suruh buat notulen daftar hadir nanti dikirim kesini lalu kita tukar uang untuk beli snacknya” (wawancara 08 Maret 2018 Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait tugas Kepala Seksi Kemasyarakatan dalam bidang merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan di bidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pemuda dan olahraga, Kepala Seksi Kemasyarakatan melaksanakan pemberdayaan perempuan melalui kegiatan pelatihan kewirausahaan pada tahun 2017, namun di tahun 2018 tidak direncanakan kembali untuk melaksanakan kegiatan tersebut dikarenakan terkenadla dengan anggaran. Selain itu untuk kegiatan pemuda yang dilaksanakan sebatas penggantian uang *snack* rapat karang taruna. Disisi lain dari hasil wawancara, untuk bidang perlindungan anak dan olahraga belum ada perencanaan kegiatan yang akan dilaksanakan, dan bahkan temuan lain yaitu tidak adanya proses evaluasi yang dilakukan oleh Kepala Seksi Kemasyarakatan terkait dengan tugasnya di bidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pemuda dan olahraga.

*Kelima*, Kepala Seksi Kemasyarakatan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan pendidikan dan kebudayaan, dalam upaya peningkatan pelayanan di bidang tersebut, Budi Purwanto menyatakan,

“untuk bidang pendidikan, kalau dari desa itu PAUD (pendidikan anak usia dini), yang kita lakukan adalah pemberian honor tenaga pendidik paud sebesar 200rb/orang,

untuk tahun 2017 itu kami belikan alat peraga, lalu untuk tahun 2018 atas masukan dari ibu-ibu kader PAUD itu kita akan melaksanakan pelatihan IT untuk mempermudah dalam penyusunan laporan belajar mengajar, untuk bidang kebudayaan itu kan Desa Tanjungharjo itu masuk sebagai Desa Budaya, untuk kegiatan pembinaan budaya ada pelatihan karawitan untuk ibu ibu PKK tetapi kendalanya udah pada gak berminat.” (wawancara 08 Maret 2018 Pukul 10.00 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal di bidang pendidikan dan kebudayaan, Kepala Seksi Kemasyarakatan, telah mengupayakan adanya keterlibatan masyarakat dalam perumusan kegiatan yang dibuktikan melalui adanya rencana pelatihan IT untuk tenaga pendidik PAUD untuk meningkatkan kapasitas dalam penggunaan teknologi sebagai penunjang kinerja, rencana kegiatan tersebut atas masukan dari tenaga pendidik PAUD Desa Tanjungharjo, selanjutnya dalam bidang kebudayaan melalui Kepala Seksi Kemasyarakatan mengupayakan adanya pelatihan karawitan bagi anggota PKK meski terkendala dengan menurunnya minat terhadap kegiatan tersebut.

*Keenam*, Kepala Seksi Kemasyarakatan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi kegiatan peningkatan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat, kaitannya dengan proses pelaksanaan tugas ini, Budi Purwanto menyatakan,

“untuk kegiatan peningkatan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat itu kita, *pertama* melakukan penyuluhan

kesehatan yang sarannya remaja dan pemuda dan kita kerjasama dengan puskesmas, itu pelaksanaannya bersifat insidental, *kedua* kita ada kader kesehatan dari setiap dusun yang berjumlah 4 sampai 5 orang, dan itu kami adakan pembinaan setiap tanggal 26, sebihnya yang menyampaikan ke masyarakat itu kader kader kesehatan tersebut, *ketiga*, saat ini ada 1 dusun yang di tahun 2017nberani mendeklarasikan sebagai kawasan bebas asap rokok, *keempat*, saat ini kami sedang berupaya untuk program STBM (sanitasi total berbasis masyarakat) dan ini baru terlaksana di dusun kemukus yaitu berupa sosialisasi, yang terakhir tahun ini kami mengusulkan jambanisasi ke Dinas Kesehatan untuk kami laksanakan di 2 dusun yaitu dusun Klampis dan di dusun Sadang, karena disitu memang yang lebih banyak membutuhkan dan tujuannya untuk mengarahkan orang buang air besar supaya tidak sembarangan.” (wawancara 08 Maret 2018 Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, bahwa tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi kegiatan peningkatan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat, Kepala Seksi Kemasyarakatan yang bekerjasama dengan Puskesmas berupaya melakukan pembinaan di bidang kesehatan melalui kader-kader kesehatan dusun di setiap tanggal 26, selanjutnya dari hasil wawancara diatas terlihat adanya upaya kegiatan lain sebagai penunjang peningkatan kualitas kesehatan masyarakat dengan adanya kawasan bebas asap rokok dan upaya mengajukan usulan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo untuk melaksanakan program jambanisasi sebagai bentuk peningkatan kualitas hidup sehat masyarakat Desa Tanjungharjo.

*Ketujuh*, kepala Seksi Kemasyarakatan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan

kemasyarakatan, adat istiadat dan kebiasaan masyarakat, dalam kaitannya dengan tugas ini Budi Purwanto menyatakan,

“untuk kegiatan yang terkait dengan merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan kemasyarakatan, adat istiadat dan kebiasaan masyarakat itu gak ada pelaksanaan kegiatannya, saya bingung itu maunya seperti apa, yang dimaksud dengan itu kan saya kurang memahami.”  
(wawancara 08 Maret 2018 Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, didapati bahwa tugas merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan kemasyarakatan, adat istiadat dan kebiasaan masyarakat tidak dijalankan oleh Kepala Seksi Kemasyarakatan, hal tersebut disebabkan oleh kurangnya pemahaman terkait dengan tugasnya dalam bidang ini, sehingga perlu adanya evaluasi dan upaya pemahaman kembali terkait tugasnya sebagai Kepala Seksi Kemasyarakatan dalam urusan merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan kemasyarakatan, adat istiadat dan kebiasaan masyarakat.

*Kedelapan*, Kepala Seksi Kemasyarakatan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan keagamaan, dalam hal ini Budi purwanto menyatakan,

“untuk kegiatan keagamaan walaupun kita ada warga non muslim tapi kita terus terang memang gak ada pembinaan kesana, kita pembinaannya ke yang muslim, itu bentuknya lebih pembinaan ke Rohis setiap dusun yang kita lakukan setahun dua kali tetapi pelaksanaannya gak pasti meskipun di APBDes udah ada, selain itu untuk remaja masjid juga ada, TPA juga ada pembinaan yang berupa pemberian honor tenaga pengajar, tetapi hambatannya TPA sekarang agak

susah, ada yang macet, ada yang berdiri lagi.” (wawancara 08 Maret 2018 Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa dalam melaksanakan tugas terkait dengan merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan keagamaan, Kepala seksi Kemasyarakatan telah melaksanakan melalui pembinaan rohis, pembinaan remaja masjid dan TPA, kendati demikian Kepala Seksi Kemasyarakatan mengakui bahwa meskipun di Desa Tanjungharjo terdapat warga masyarakat yang beragama selain Islam tetapi tidak ada kegiatan yang menasar di kelompok tersebut. Dalam dokumen profil Desa Tanjungharjo terdapat data yang menyebutkan bahwa penduduk beragama Islam berjumlah 4.902 orang, Kristen 28 orang, dan Katholik 27 orang, data tersebut memang menunjukkan mayoritas penduduk Desa Tanjungharjo beragama Islam, namun sebagai catatan evaluasi bahwa sebagai Kepala Seksi Kemasyarakatan Desa Tanjungharjo perlu merencanakan kegiatan kepada Masyarakat yang beragama selain Islam, karena pada dasarnya pelayanan yang baik yaitu memenuhi aspek kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

Berdasarkan hasil analisis diatas untuk indikator pemahaman terhadap kebutuhan yang akan dilayani secara garis besar sudah baik karena dalam proses perumusan rencana kegiatan pelayanan

masyarakat telah melibatkan aspirasi dari masyarakat itu sendiri, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada umumnya, namun disisi lain ada beberapa catatan penting yang perlu digaris bawahi pada pelayanan yang mengutamakan kesamaan hak masih belum maksimal, hal ini perlu adanya upaya perbaikan sehingga permasalahan ini tidak menjadi celah aduan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa Tanjungharjo.

**b. Menerapkan persyaratan untuk mendukung penampilan dan kinerja**

Penerapan persyaratan manajemen pelayanan sebagai penunjang keberhasilan suatu pelayanan dan kinerja merupakan hal yang perlu dilaksanakan, dengan adanya persyaratan manajemen dalam pelaksanaan pelayanan sehingga dalam prosesnya akan memberikan dampak positif bagi masyarakat penerima pelayanan itu sendiri, misalnya menerapkan standar minimal pelayanan bagi perangkat desa yang mempunyai tugas di dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, Ibu Sujimah selaku Kepala Urusan Umum Aparatur dan Aset menyatakan,

“kalau standarnya ya yang penting sopan karena kita bekerja ada aturan, nah aturan itu harus dipahami oleh aparatur desa untuk melayani warga masyarakat tentunya yang sebaik-baiknya jangan sampai mengecewakan masyarakat, ibaratnya kita itu cuma mengabdikan, nah abdi itu harus patuh terhadap yang dilayani. Selanjutnya kalau yang sifatnya

seperti aturan untuk menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) itu kan setiap aparatur sifatnya tidak sama tetapi ya pokoknya hadapi dengan baik, dan menanamkan jiwa sebagai abdi dalem bagi masyarakat.”

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan di Desa Tanjungharjo tidak ada aturan tertulis mengenai standar minimal sebagai penunjang dalam pemberian pelayanan, meski demikian upaya yang dilakukan untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yaitu dengan memahami dan menanamkan jiwa abdi masyarakat dalam menjalankan tugas pelayanan. Selain itu, sebagai penunjang kinerja perangkat desa dalam melakukan proses pelayanan, Pasca Rekrutmen terbuka perangkat desa tanjungharjo tahun 2016, untuk menunjang kinerja dari perangkat desa supaya lebih efektif dan efisien, maka Pemerintah Desa Tanjungharjo telah mengadopsi teknologi untuk mempermudah dalam mengakses data pelayanan, Budi Purwanto selaku Kepala Seksi Kemasyarakatan menyatakan,

“setelah adanya rekrutmen terbuka sekarang yang bisa menggunakan laptop pasti pegang laptop dan ini sebelum rekrutmen terbuka itu belum menggunakann, laptop tersebut merupakan laptop desa yang pengadaannya dianggarkan oleh desa” (wawancara, 08 Maret 2018 Pukul 09.30 WIB)

**Gambar 3.1**  
**Penggunaan teknologi dalam proses pelayanan**



Sumber: Dokumentasi peneliti

Dari hasil wawancara dan dokumentasi diatas menunjukkan bahwa paska rekrutmen terbuka, dalam upaya peningkatan kinerja dan perbaikan dalam pelayanan maka perangkat Desa Tanjungharjo telah menggunakan teknologi sebagai sarana penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### **c. Memantau dan mengukur kinerja**

Dalam struktur organisasi Desa Tanjungharjo yang berkaitan dengan pelayanan, sekretaris desa mempunyai tugas mengkoordinir pelayanan kepada masyarakat. berdasarkan struktur organisasi desa tanjungharjo, sekretaris desa membawahi bagian urusan umum aparatur desa dan aset. Bagian urusan tersebut merupakan unsur dari sekretariat desa yang mempunyai tugas dalam pelayanan umum.

Sebagaimana yang tercantum di dalam Peraturan Desa Tanjungharjo nomor 5 tahun 2015, pelayanan umum merupakan salahsatu bagian dari tugas urusan umum aparatur desa dan aset. Pasal 17 poin c ayat 1 urusan umum aparatur desa dan aset melaksanakan tugas administrasi yang meliputi persuratan,

pelayanan umum, dan legalisasi. serta di dalam ayat 7 menyatakan urusan umum aparatur desa dan aset mempunyai tugas pemantauan, evaluasi pelaksanaan kebijakan dan susunan sesuai bidang tugasnya. Sehingga dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan umum, kepala urusan umum aparatur desa dan aset bertugas untuk mengoordinasikan bagian pelayanan umum serta melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap jalannya pelayanan di desa tanjungharjo. Ibu Sujimah Selaku Kepala urusan umum aparatur dan aset menyatakan,

“kalau arahan-arahan terkait pelayanan umum ya sering, tetapi arahan arahan itu dimana perlu saja, misalnya dia nanti malah salah paham kalau dipaksa-paksa diarahkan seperti itu, terus ya sudah, sudah berjalan seperti itu yang penting misalnya ada terkait pelayanan umum ada yang belum tau persyaratannya itu tanya, tapi kadang-kadang malah lebih tahu disana (bagian pelayanan umm) daripada saya.”  
(wawancara, 12 Januari 2018 pukul 11.15)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa tugas pokok dan fungsi Kepala Urusan Umum dan Aset dalam menjalankan fungsi administrasi pelayan umum tidak dijalankan dengan baik. Disamping itu pemahaman terkait peayanan juga tidak maksimal. Ibu Sujinah menambahkan,

“memang saya akui kalau akhir – akhir tidak pernah melakukan pemantauan dan evaluasi, saya pernah memeberikan arahan terkait pembukuan dan pecatatan pelayanan, misalnya dalam pembuatan kolom dan garis di buku itu seharusnya seperti ini, tetapi ya daripada saya kebanyakan bicara ya saya diamkan saja, dan terkait dengan legalisasi persuratan itu mitanya tanda tangan tidak ke saya, ataupun tidak ke pak lurah, jadi sudah ditanda tangani disana, ini bukannya kok membuka, tapi itu memang kenyataannya

kalau memang itu menjadi catatan kan seharusnya minta legalisasi terkait pelayanan kan ke saya.” (wawancara, 12 Januari 2018 Pukul 11.15 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa, sebagai kepala urusan umum aparatur dan aset tidak melakukan perannya dalam pemantauan kinerja bagian pelayanan umum, sehingga evaluasi pelayanan tidak berjalan dengan baik. persoalan lain yang muncul paska berlakunya pelayanan satu pintu adalah peran kepala urusan umum aparatur dan aset sebagai fungsi legalisasi persuratan maupun dokumen yang berkaitan dengan pelayanan umum tidak berjalan. Kondisi demikian disebabkan oleh penanganan sepihak yang dilakukan oleh bagian pelayanan umum untuk melegalisasi persuratan dan dokumen terkait proses pemberian pelayanan administratif. Pernyataan serupa yang berkaitan dengan proses legalisasi berkas pelayanan juga disampaikan oleh Nuryanti selaku tenaga kontrak bagian pelayanan umum,

“dalam proses pelayanan itu langsung kita proses gak perlu nunggu lama misal kita kerjain kita mintain tanda tangan ke kasi atau ke kepala desa itu langsung ditunggu saja” (wawancara, 12 Januari 2018 Pukul 11.45 WIB )

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan fakta lain bahwa tidak ada koordinasi yang baik antara Kepala Urusan Umum Aparatur dan Aset menyatakan legalisasi secara sepihak dengan Bagian Pelayanan Umum yang menyatakan bahwa proses legalisasi berkas pelayanan telah sesuai prosedur yang berlaku. Sehingga Hal ini menjadi catatan tersendiri sebagai bahan evaluasi pelayanan yang

seharusnya koordinasi antar bagian harus dijalankan dengan baik serta mengembalikan wewenang dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam kaitannya pemberian pelayanan harus disesuaikan dengan peraturan desa yang berlaku. Selanjutnya terkait dengan memantau kinerja dan evaluasi pemberian pelayanan yang menjadi tugas Kepala Seksi Kemasyarakatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah diatur dalam Peraturan Desa Tanjungharjo nomor 5 tahun 2015, Kepala Seksi Kemasyarakatan juga mempunyai tugas menyusun laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai bidang tugasnya, kendati demikian Budi Purwanto selaku Kepala Seksi Pemerintahan menyatakan,

“terkait dengan penyusunan laporan gak ada, gak pernah buat laporan, laporan ke kepala desa saja saya gak buat kok, yang penting pak kades tau kegiatannya sudah terlaksana, saya pernah membuat rancangan laporan tetapi gak jadi saya print, itu disebabkan karena terkadang saya males, kadang mengerjakan yang lain terus yang itu lupa, saya lupa dan gak ada yang menanyakan ya sudah.” (wawancara 08 Maret 2018 Pukul 10.00 WIB)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa, Kepala Seksi Kemasyarakatan, belum sadar akan pentingnya tertib administrasi, sehingga tidak adanya laporan kegiatan yang telah berjalan, hal ini berdampak pada kurang maksimalnya proses evaluasi kegiatan sehingga tidak adanya bukti tertulis sebagai acuan untuk perbaikan kualitas pelayanan dan sebagai tolak ukur kinerja. Permasalahan ini menjadi catatan penting, sebagai Kepala Seksi Kemasyarakatan perlu membuat laporan kegiatan sebagai bentuk

tanggungjawab sebagai Aparatur Pemerintahan yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian maka dari hasil analisis peneliti pada bagian pemantauan kinerja masih belum berjalan dengan baik, sehingga perlu adanya pemahaman kembali akan pentingnya pemantauan terhadap kinerja perangkat desa untuk perbaikan pelayanan dan juga sebagai tolak ukur apabila akan menerapkan pemberian *reward* dan *punishmen* bagi perangkat desa yang kinerjanya dinilai baik.

### **3. Sistem Pelayanan**

Sistem pelayanan merupakan faktor penting guna menunjang pelayanan yang berkualitas. Sistem pelayanan yang terstruktur maka akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Sistem pelayanan yang baik meliputi alur proses pemberian pelayanan hingga proses penyampaian aduan. Sehingga dengan demikian dalam suatu sistem pelayanan perlu mengupayakan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat memperoleh pelayanan yang maksimal,

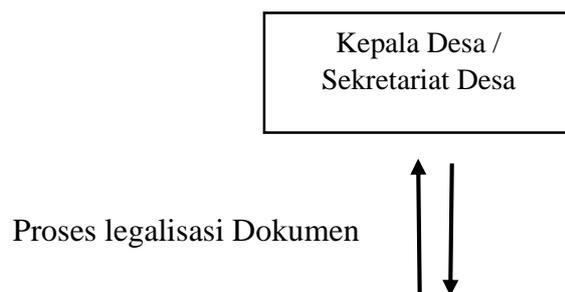
#### **Gambar 3.2 Loket Pelayanan Umum Satu pintu**

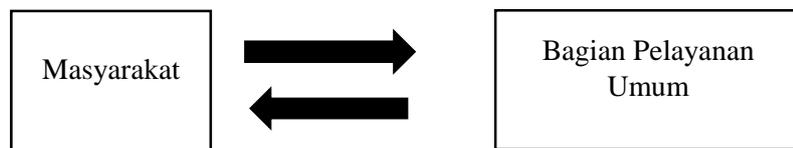


Sumber: Dokumentasi Peneliti

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, bahwa guna menunjang pelayanan yang mudah diakses bagi masyarakat, Pemerintah Desa tanjungharjo paska rekrutmen terbuka perangkat desa tahun 2015 memberlakukan pelayanan umum satu pintu. Pelayanan satu pintu Desa Tanjungharjo dalam artian bahwa seluruh pelayanan administratif yang menjadi tugas dari pemerintah desa tanjungharjo dilaksanakan terpadu di bagian pelayanan umum. Pelayanan administratif yang dilayani di Bagian Pelayanan Umum Desa Tanjungharjo antara lain, KTP, Akta Kelahiran, Laporan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, dll. Adapun alur pelayanan administratif Desa Tanjungharjo,

### **Gambar 3.3** **Alur Proses Pelayanan Desa Tanjungharjo**





Sumber: Diolah oleh peneliti

Disisi lain, untuk menunjang proses pelayanan yang efektif serta efisien perlu memperhatikan standar minimal yang perlu dipenuhi seperti pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu. Pemerintah Desa Tanjungharjo selaku penyelenggara pelayanan dalam melakukan proses pelayanan tidak ada aturan khusus terkait teknis dalam pemberian pelayanan, Nuryanti selaku tenaga kontrak bagian pelayan umum mengatakan,

“Pelayanan di Desa Tanjungharjo kalau saya cuma mengikuti alur saja, semisal pembuatan KTP itu alurnya bagaimana sesuai contoh yang diberikan, tidak ada dokumen tertulis terkait alur proses pemberian pelayanan, yang penting kalau ada warga masyarakat yang datang ya kita langsung layani sesuai antrian dan dengan menerapkan pelayanan prima.” (wawancara, 12 Januari 2018 pukul 11.45 WIB)

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Sujimah selaku Kepala Urusan Umum Aparatur dan Aset,

“Terkait dengan teknis pelayanan itu tidak ada pedoman, pedomannya ya perda Kabupaten Kulon Progo nomor 1 tahun 2015 tentang SOTK saja, selebihnya terkait dengan bagian pelayanan umum itu ya sudah berjalan gitu saja” (wawancara, 12 Januari 2018 Pukul 11.45 WIB)

Selain itu sebagai penunjang pelayanan yang optimal, Pemerintah Desa Tanjungharjo telah berusaha menyederhanakan prosedur

pelayanan bagi seluruh masyarakat saat mengurus administratif di kantor Desa, Masyarakat cukup membawa surat pengantar dari Dukuh dan fotokopi KK untuk mengurus administratif sesuai yang dibutuhkan, dan masyarakat juga dilayani oleh perangkat desa secara sederhana dan tidak berbelit, dengan catatan membawa persyaratan lengkap, Nuryanti selaku tenaga kontrak bagian pelayan umum menyatakan,

“Syaratnya ya menyesuaikan, misalnya kalau pembuatan ktp ya cuma KK saja, persyaratan lainnya juga surat pengantar dari dukuh, tetapi kadang kalau dari pedukuhan itu pak dukuh kadang lagi ke sawah, sehingga masyarakat itu datang langsung ke desa tanpa membawa surat dari pak dukuh ya langsung tetap kita layani.” (wawancara, 12 Januari 2018 Pukul 11.45 WIB)

Dengan demikian, Pemerintah Desa Tanjungharjo telah melakukan penyederhanaan pelayanan sehingga akses masyarakat menjadi mudah lebih mudah. Selain itu, Nuryanti menyatakan,

“Dalam proses pemberian pelayanan tidak perlu menunggu lama, misal skck, ktp, kk, akte kelahiran dan lain lain itu langsung kita proses, setelah masyarakat mengisi blangko yang telah disediakan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat, selanjutnya jita mintain tanda tangan ke kasi atau ke kepala desa, jadi semuanya bisa langsung ditunggu, kecuali kalau urusan pertanahan, dan pelayanan disini gratis, kan disini stop pungli dan gak boleh” (wawancara, 12 Januari 2018 Pukul 12.45 WIB)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa Desa Tanjungharjo telah berupaya memberikan pelayanan optimal dengan memberikan pelayanan yang cepat. Disisi lain, berdasarkan dari analisis diatas didapati bahwa dari sepuluh indikator sistem pelayanan di Desa Tanjungharjo hanya terdapat tiga indikator yang telah dilaksanakan, misalnya tidak memberlakukan tarif dalam memberikan pelayanan dan

ini adalah hal baik untuk menunjang pelayanan berkualitas yang bebas pungutan. Kendati demikian berdasarkan hasil observasi peneliti dalam pelayanan Desa Tanjungharjo masih belum maksimal terkait dengan media informasi yang digunakan untuk masyarakat.

**Gambar 3.4**  
**Media informasi pelayanan Desa Tanjungharjo**



Sumber : Hasil dokumentasi peneliti

Gambar diatas menunjukkan bahwa media informasi yang digunakan oleh Desa Tanjungharjo masih sangat minim, selain itu bagian pelayanan umum juga belum dilengkapi sarana penyampaian aduan sehingga dalam upaya evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat terukur, sehingga perlu ada penambahan fasilitas-fasilitas penjang di bagian pelayanan umum guna mencapai kualitas pelayanan.