



## PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA GONIS TEKAM KECAMATAN SEKADAU HILIR

Hemafitria<sup>1\*</sup>, Erna Octavia<sup>2</sup>, Kranensia Sopia<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Jl. Ampera, Pontianak, 78116

[\\*rizkyema10@gmail.com](mailto:*rizkyema10@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian konsep pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun daerah. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan bentuk deskriptif, subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, dan Masyarakat. Teknik analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman yaitu dengan menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peran Kepala Desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kantor Desa Gonis Tekam Kecamatan Sekadau Hilir sudah berperan dengan baik walaupun Birokrasi yang panjang dan tumpang tindih tugas dan wewenang, yang mengakibatkan pelayanan publik membutuhkan waktu lama untuk dilaksanakan. Kurangnya kejelasan tentang standar dan prosedur pelayanan menyebabkan rendahnya pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik dari masyarakat. Realitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Gonis Tekam Kecamatan Sekadau Hilir sudah sesuai dengan standart pelayanan dimana prosedur dalam pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit. Upaya yang dilakukan Kepala Desa Gonis Tekam dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik yaitu mengevaluasi kinerja aparat desa dan meningkatkan disiplin kerja aparatur desa. Adapun kendala bagi kepala desa Gonis Tekam dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik yaitu kurangnya pemahaman pegawai dalam administrasi desa, kurangnya kedisiplinan aparatur desa dalam bekerja.

**Kata Kunci:** *Peran Kepala Desa, Pelayanan Publik*



### ABSTRACT

*Public service is a basic service in the administration of government. Public service is an important indicator in assessing the concept of government, both at the central and regional levels. Good and quality service has implications for satisfaction to the community, because the community directly assesses the performance of the services provided. The indicator of community satisfaction is the benchmark for the success of government administration. The method used in this study is qualitative with a descriptive form, the subjects in this study are the Village Head, Village Secretary, Head of Service, and the Community. The data analysis technique uses the theory of Miles and Huberman, namely by using data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study can be concluded that the role of the Village Head in increasing the effectiveness of public services at the Gonis Tekam Village Office, Sekadau Hilir District has played a good role despite the long bureaucracy and overlapping duties and authorities, which results in public services taking a long time to be implemented. Lack of clarity about service standards and procedures causes low external supervision of public services from the community. The reality of public services at the Gonis Tekam Village Office, Sekadau Hilir District, is in accordance with service standards where the procedures for service are easy and uncomplicated. The efforts made by the Gonis Tekam Village Head in Improving the Effectiveness of Public Services are evaluating the performance of village officials and increasing the work discipline of village officials. The obstacles for the village head Gonis Tekam in improving the effectiveness of public services are the lack of understanding of employees in village administration, lack of discipline of village officials at work.*

**Keywords:** : *The Role of the Village Head, Public Service*

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 26 ayat 1, Kepala Desa merupakan unsur pemerintah desa yang berarti pemimpin dalam pemerintahan desa yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan desa dan pemberdayaan masyarakat Desa. Menurut (Hayat, 2017). Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga Negara secara baik dan professional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat, sedangkan menurut (Hardiyansyah, 2018), Pelayanan Publik adalah pemberian layanan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Bentuk pelayanan publik di desa dalam bidang pelayanan administrasi desa di antaranya adalah surat pengantar pembuatan KTP, surat pengantar pembuatan KK, Surat pengantar pembuatan akta kelahiran, akta perkawinan, daftar KTP, Pelatihan Desa, pembuatan akta jual beli tanah, pembuatan sertifikat tanah, pembuatan surat keterangan tidak mampu dan pengurusan data kartu keluarga. Proses pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, maka manajemen pelayanan umum/ publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan Sasaran atau tujuan manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan.

Dalam pelayanan publik kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dari keberhasilan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri (Alfian, 2019). Menurut Potabuga (2015), menunjukkan bahwa pelayanan publik dilihat dari Keberhasilan peranan kepala desa dalam pelayanan publik ditentukan atau diukur oleh ada tidaknya niat dan tekad mewujudkan kepentingan bersama sebelum terpilih sebagai kepala desa, indikatornya bukti sebelumnya penyumbang dan penggerak kepentingan bersama, orang baik, cerdas dan rajin. Pada tingkat desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa (Panjaitan, Dewi, & Angelia, 2019).

Penelitian ini yang lebih dikhususkan dalam mendiskripsikan Bagaimana Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan

Publik. Dengan pelayanan yang baik diharapkan dapat terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan prima serta diharapkan kepala desa lebih bisa berperan penting dalam hal pelayanan kepada masyarakat sehingga terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur serta bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat. Peran yang dijalankan oleh kepala desa masih terus dapat ditingkatkan agar dalam memimpin desa dapat dilaksanakan berdasarkan keahlian dan juga kemampuan yang telah dimilikinya (Duwing, 2018).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik, Tantangannya adalah pemerintah harus menyediakan sarana prasarana yang memadai dan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas sebagai syarat untuk menjalankan pelayanan publik yang primawib. Melalui pelayanan yang baik diharapkan dapat terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan prima serta diharapkan kepala desa lebih bisa berperan penting dalam hal pelayanan kepada masyarakat sehingga terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur serta bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun sebaliknya lemahnya kualitas pelayanan publik dikarenakan oleh ketidakefektifan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik khususnya Desa Gonis Tekan Kecamatan Sekadau Hilir masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumberdaya manusia aparatur yang belum memadai. Kondisi ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Adapun keluhan atau pengaduan yang dilakukan masyarakat selama ini seperti: prosedur yang berbelit-belit, persyaratan yang tidak transparan, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, sikap petugas yang kurang responsif dan biaya yang harus dikeluarkan serta banyak hal lainnya. Maka penulis merasa tertarik untuk meneliti secara mendalam mengenai: "Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Gonis Tekan Kecamatan Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau".

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di desa Gonis Tekam kecamatan Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau dengan cara mendeskripsikan dan menganalisis mengenai Efektivitas Pelayanan Publik yang dilakukan oleh kepala desa Gonis Tekam Kecamatan Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau. Penetapan partisipan penelitian dalam penelitian ini dari kepala Desa, sekretaris desa, kasi pelayanan, tokoh masyarakat dan masyarakat desa yang diperoleh diskripsi secara komprehensif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan bentuk deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam. Metode penelitian kualitatif merupakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sedangkan Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang diupayakan untuk mengamati permasalahan secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan sifat objek tertentu. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi dalam proses Pelayanan Publik di Kantor Desa Gonis Tekam. Kecamatan Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **REALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA GONIS TEKAM KECAMATAN SEKADAU HILIR KABUPATEN SEKADAU**

Berdasarkan hasil temuan peneliti dilapangan menunjukkan bahwa Realitas pelayanan publik di kantor desa Gonis Tekam sudah sesuai dengan standar pelayanan, dimana prosedur pelayanannya mudah dan tidak berbelit-belit. proses pelayanan pegawai juga sudah memberikan kemudahan seperti memberikan informasi ketika pengguna layanan yang merasa kebingungan serta memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan. Petugas juga sudah memberikan kemudahan akses dalam pelayan mengenai kegiatan proses pelayan juga sudah menggunakan alat bantu, misalnya komputer dan printer. Menurut Kristina Novi (34 Tahun) mengatakan bahwa Mengenai Prosedur pelayanan yang ada di kantor desa Gonis Tekam telah diketahui seluruh lapisan masyarakat yang ada. Masyarakat juga mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan untuk mengurus administrasi kependudukan. Untuk pengurusan administrasi kependudukan terlebih dahulu harus ke kantor Desa untuk mengambil melengkapi berkas selanjutnya diserahkan ke Kantor Kecamatan. Hal yang sama juga dikemukakan Yulius Dedi (40 Tahun) mengatakan bahwa untuk pengurusan administrasi kependudukan warga mencari

informasi ataupun langsung ke kecamatan maka akan diberikan arahan mengenai apa yang harus dipersiapkan dan kemana harus mengurus terlebih dahulu. Pemberian pelayanan juga telah menunjuk kepada aturan formal serta dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan sangat diharapkan masyarakat sehingga aparat pelayanan bisa konsisten dalam menerapkan aturan hukum yang berlaku (Triwijaya, Fajrin, & Wibowo, 2020).

Berdasarkan kondisi ini menunjukkan bahwa Dalam pengurusan administrasi kependudukan prosedur pelayanan di kantor desa Gonis Tekam tidak berbelit-belit dan masyarakat juga sudah mengetahui apa saja persyaratan-persyaratan dalam mengurus administrasi serta pihak desa juga memberikan arahan-arahan mengenai apasaja yang harus dipersiapkan jika ingin mengurus administrasi kependudukan. Persyaratan dalam pengurusan administrasi juga sudah diketahui oleh masyarakat. Pemberian pelayanan juga sudah sesuai dengan aturan serta sendi-sendi dalam pelayanan. Pihak desa sangat konsisten mengenai keamanan dalam pelayanan. Pihak desa juga secara terbuka dan akuntabel mengenai syarat-syarat dalam pengurusan administrasi. Pihak desa juga tidak memungut biaya sepeserpun dalam hal pengurusan administrasi kependudukan karena sudah menjadi tanggungjawab Negara. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pihak desa juga tidak melakukan tindakan diskriminatif. Mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan juga sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat, kepastian petugas yang memberikan pelayanan kepada penerima layanan, Oleh karena itu, aparat pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Sejauh mana tujuan pelayanan diinformasikan secara jelas dan spesifik dengan tujuan agar pelayanan dapat dimengerti oleh masyarakat. Tersedia juga wadah untuk menampung aspirasi, saran maupun keluhan dari masyarakat. Mengenai Kecermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan sudah baik hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat. Pihak desa juga sudah mempunyai standar pelayanan yang jelas. Pegawai pelayanan sudah merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan Pelayanan. Petugas juga telah memberikan kepastian biaya sesuai dasar hukum yang berlaku. Petugas juga menjamin keabsahan dan legalitas dari pelayanan. Petugas juga telah mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan dengan mengutamakan keperluan

yang di butuhkan pengguna layanan. Pihak desa juga tidak melakukan tindakan diskriminatif dalam pelayanan. Adapun mengenai Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor desa wajib di informasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan di kantor desa. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Menurut Mariata (43 Tahun) mengatakan bahwa Pelayanan publik harus dilaksanakan secara terbuka oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintahan. Pada saat mengurus Kartu Keluarga, saya tidak mengalami hambatan berarti, karena sudah mengetahui persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dipenuhi. Hal senada juga dikemukakan Rizal (38 Tahun) selaku aparat Desa mengatakan bahwa Pihak desa sudah secara terbuka dan mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai persyaratan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Untuk efesiennya pelayanan di kantor desa kami selaku pimpinan, memberi arahan kepada bawahan untuk bekerja secara maksimal agar tidak terjadi keluhan-keluhan di masyarakat. Selaku Kasi Pelayanan Desa Gonis Tekam Ainon (46 Tahun) mengatakan bahwa selaku aparat desa secara terbuka dan akuntabel mengenai persyaratan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Kami semaksimal mungkin mengupayakan pelayanan kepada masyarakat agar tidak terjadi keluhan-keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan realitas diatas ditarik disimpulkan bahwa pihak desa sangat terbuka dan akuntabel mengenai syarat-syarat dalam pengurusan administrasi. efisiensi pelayanan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sudah sesuai dengan aturan yang berlaku dan masyarakat juga sudah megetahui persyaratan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor desa wajib di informasikan dan di sosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan. Kewajiban menyebarluaskan informasi public semestinya dilakukan dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami dan ditentukan oleh pejabat pengelola informasi dan dokumentasi terkait (Wibawa & Cahya, 2019). Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan

masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait. Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukkan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataan lain penggunaan yang sebenarnya. Realitas pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan, Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Keterbukaan mengenai biaya dalam penyelenggaraan pelayanan merupakan tanggungjawab Negara dan telah diatur dalam undang-undang. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang membantu memberikan bantuan dan fasilitas kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini penting karena selalu bersinggungan dengan publik, mewakili berbagai kepentingan dan tujuan. Lembaga pelayanan publik dapat dilaksanakan oleh pemerintah atau oleh lembaga swadaya masyarakat. Pemerintah adalah lembaga yang memberikan keamanan dan kesejahteraan warganya. Pemerintah merupakan organisasi terdepan dalam bidang pelayanan publik (Sastrio Mansyur, 2013).

#### **UPAYA YANG DILAKUKAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK**

Kepala desa berperan penting dalam efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu kepala desa dituntut untuk bisa memberikan contoh yang baik kepada staf-staf di desa agar terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Beberapa upaya yang dapat dilakukan kepala desa Gonis Tekam dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat diantaranya mengevaluasi kinerja aparat desa, meningkatkan kedisiplinan kerja aparatu desa, membuat standar operasional prosedur, dan meningkatkan kualitas hasil kerja aparat desa. Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu (Timoera, Casmana, & Syafruddin, 2022). Cara untuk meningkatkan kedisiplinan yaitu patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Rizal Arafat selaku kepala desa mengatakan bahwa sudah menjadi kewajiban saya untuk mengevaluasi kinerja aparat desa dalam bekerja guna untuk meningkatkan kinerja aparat desa. Perlu juga untuk menerapkan kedisiplinan kerja dengan patuh dan taat kepada aturan yang berlaku serta dapat bertanggungjawab dengan peningkatan kedisiplinan diharapkan dapat terwujudnya administrasi yang tertib dan dapat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Ainon (kasi pelayanan) menyatakan bahwa Kepala desa selalu mengevaluasi kinerja aparat desa guna untuk meningkatkan kualitas kerja. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kedisiplinan yaitu dengan cara disiplin dalam waktu, bertanggungjawab dan amanah dalam pekerjaan. Proses pelayanan sebagai motivator kepala desa berusaha memberikan dorongan kepada stafnya dalam hal peningkatan pelayanan kepada masyarakat selain itu juga kepala desa berusaha semaksimal mungkin menyediakan fasilitas agar terciptanya pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan kepala desa juga berkewajiban memberikan informasi kepada masyarakat mengenai syarat-syarat dalam pengurusan administrasi kependudukan selain itu kepala desa berkewajiban untuk mengarahkan dan melayani masyarakat sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP), sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi.

SOP dibuat untuk menyederhanakan suatu pekerjaan supaya berfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan Pemerintah Desa merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan sehingga dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Menurut Norman (sekretaris Desa) mengatakan bahwa Standar operasional prosedur pelayanan sudah ada dan sudah diterapkan juga. kepala desa selalu menekankan untuk meningkatkan kualitas hasil kerja dengan cara disiplin, bertanggung jawab dan lebih memperbaiki kinerja lagi. Selaku masyarakat Albianus Udin (43 Tahun) mengatakan bahwa saat mengurus surat pengantar pembuatan KTP dikantor desa Gonis tekam, saya melihat aparat desa sudah menerapkan standard operasional prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas hasil kerja yaitu dengan amanah dan bertanggungjawab serta disiplin dalam bekerja. Berdasarkan pernyataan diatas bahwa SOP pelayanan di kantor desa Gonis Tekam ada dan sudah diterapkan oleh pihak desa ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat. Perlu juga peningkatan kualitas kerja dengan cara

memperbaiki kinerja dan selalu mematuhi peraturan yang berlaku. SOP berguna sebagai senjata control pelaksanaan penyusunan SOP, yaitu untuk melihat apakah SOP yang disusun telah lengkap atau tidak. Dalam SOP itu sendiri, unsur-unsur tersebut tidak selalu merupakan urutan-urutan yang harus dipenuhi secara lengkap, karena setiap penyusunan SOP mempunyai kebutuhan yang berbeda dalam setiap organisasi. Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan kepala desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dimana kepala desa selalu melakukan evaluasi terhadap kinerja aparatnya dan selalu menekankan untuk selalu menjaga kualitas hasil kerja agar terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Perlunya meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja dengan cara patuh dan taat kepada aturan yang berlaku serta bertanggungjawab pada jabatan yang diembannya. SOP pelayanan sudah ada dan sudah diterapkan dalam pelayanan kepada masyarakat. Perlu juga untuk meningkatkan kualitas hasil kerja dengan cara memaksimalkan kerja yang sebaik-baiknya, profesional dalam bekerja, serta bertanggungjawab dan amanah pada jabatan yang diemban. Salah satu tugas pemerintah desa dalam penyelenggaraan pembangunan adalah membina organisasi masyarakat yang ada di desanya agar dapat berfungsi secara berkelanjutan dalam proses perencanaan pembangunan partisipatif (Sugiman, 2018).

Pihak desa Gonis Tekam juga sudah menerapkan standard operasional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kepala desa juga selalu menekankan untuk meningkatkan kualitas hasil kerja dengan cara lebih memperbaiki lagi kinerja aparat desa. Dalam menjalankan tugasnya setiap aparat dituntut memperhatikan kualitas pekerjaan yang dihasilkan dimana kualitas pekerjaan yang dihasilkan harus sesuai dengan apa yang diharapkan. Kualitas pekerjaan dapat dilihat dari kerapian dan ketelitian seorang aparat terhadap pekerjaannya (Kwan et al., 2013). Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu. Evaluasi kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan, sejalan dengan hal tersebut Kreitner dan Kinicki (2001:300) didalam buku (Wibowo, 2009) mengemukakan bahwa evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personil. Upaya yang dilakuka oleh pemerintah

Desa dalam meningkatkan pelayanan Disiplin kerja “pada hakikatnya adalah bagaimana menumbuhkan kesadaran bagi para pekerjanya untuk melakukan tugas yang telah diberikan, dan pembentukan disiplin kerja ini tidak timbul dengan sendirinya.” (Harlie, 2010). SOP dibuat untuk menyederhanakan suatu pekerjaan supaya berfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan mudah diraih, pemborosan diminimalisasi dan kebocoran keuangan dapat dicegah. SOP (Standard Operating Procedure) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis. Kepala desa sudah menjukan peranya berdasarkan tugas yang diberikan . Peranan dapat diartikan sebagai terlaksananya suatu fungsi atau tugas tentang sesuatu hal untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Verawati, 2003). Peranan kepala Desa sebagai pembina Pemerintah Desa, sebagi pembina masyarakat hanya berupa memberi dorongan proses pembangunan ke arah lebih baik dengan memanfaatkan kondisi sektor perekonomian di masyarakat (Marsidi, 2017).

Keberhasilan suatu Pemerintah Desa Gonis Tekam ditandai dengan keberhasilan para penyelenggara pemerintah desa termasuk aparat pemerintah desa dalam pelaksanaan tanggungjawabnya sebagai penyelenggaraan fungsi pelayanan. Tugas utama yang harus diemban pemerintah desa adalah bagaimana menciptakan kehidupan, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga dapat membawa warganya pada kehidupan yang sejahtera, rasa tenteram dan berkeadilan (Lanak, 2021). Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

#### **KENDALA-KENDALA BAGI KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK**

Ada beberapa kendala bagi kepala desa Gonis Tekam dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat diantaranya, kurangnya pemahaman pegawai dalam administrasi desa, Kurangnya Kedisiplinan aparatur desa, Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap persyaratan administrasi. Administrasi desa adalah proses kegiatan pencatatan data informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa. Administrasi

desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa. Kedisiplinan, sikap yang diperlukan dan mendapat perhatian setiap perangkat desa dalam usaha untuk meningkatkan kinerja. Penyelenggaraan administrasi Kependudukan diarahkan sebagai wujud pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi Kependudukan (Dewantara et al., 2022). Menurut Rizal Arafat (kepala desa) beliau menyatakan bahwa dalam melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat, staf desa masih ada sebagian yang kurang memahami mengenai administrasi. Kedisiplinan aparatur desa saat ini masih rendah sikap acuh tak acuh dari aparat desa atas jabatannya, aparat desa yang masih mengutamakan pekerjaan mereka diluar jabatannya. Dalam pengurusan administrasi kependudukan ada sebagian masyarakat yang ketika mengurus administrasi tidak lengkap atau persyaratannya tidak memenuhi syarat kami selaku aparat desa berupaya untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai syarat-syarat dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Hal yang sama juga dikemukakan Norman (sekretaris desa) beliau menyatakan bahwa: pengurusan administrasi kependudukan kami selaku aparat desa ada sebagian yang belum memahami mengenai administrasi kependudukan, akan tetapi dengan ketidaktahuan kami tersebut kami tidak sungkan bertanya kepada kepala desa ataupun dengan staf desa yang lebih paham. Memang kedisiplinan kerja aparatur desa Gonis Tekam saat ini memang kurang disiplin ,kesadaran diri yang rendah dan banyak juga aparatur desa yang mengutamakan pekerjaan mereka diluar dari jabatan sebagai aparatur desa. Untuk kedisiplinan aparat desa juga masih kurang dimana seharusnya jam masuk kerja 08.00 Wib akan tetapi banyak aparat desa yang datang jam 09.00 WIB. Selaku masyarakat Kristina Novi juga mengatakan Untuk kedisiplinan aparatur desa perlu ditingkatkan lagi dan aparat desa lebih bias memanajemen waktu dengan sebaik mungkin agar pekerjaan tidak ada yang terbengkalai, Ya saya akui dalam pengurusan administrasi terkadang ada sebagian masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan. Iya memang ada sebagian aparat desa yang kurang memahami mengenai administrasi kependudukan.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Yulius Dedi mengatakan bahwa Kedisiplinan adalah hal yang sangat penting dalam mewujudkan administrasi yang baik, kedisiplinan aparatur desa perlu ditingkatkan lagi. Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan kendala kepala desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik yaitu dimana dalam

pengurusan administrasi staf desa Gonis Tekam ada sebagian yang kurang memahami mengenai administrasi kependudukan. Perlu juga meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja dengan cara patuh dan taat kepada aturan yang berlaku. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap persyaratan administrasi juga menjadi salah satu hambatan dalam meningkatkan pelayanan, ada sebagian masyarakat yang ketika mengurus administrasi tidak lengkap atau persyaratannya tidak memenuhi syarat.

Administrasi desa adalah proses kegiatan pencatatan data informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa. Administrasi desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa. Kedisiplinan, sikap yang diperlukan dan mendapat perhatian setiap perangkat desa dalam usaha untuk meningkatkan kinerja. Penyelenggaraan administrasi Kependudukan diarahkan sebagai wujud pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi Kependudukan. Kedisiplinan aparat desa masih perlu ditingkatkan lagi. Dalam pengurusan administrasi kependudukan juga masyarakat ada yang tidak /kurang dalam memenuhi persyaratan.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan di Kantor desa Gonis Tekam (30 juli 2021),dimana kinerja perangkat desa Gonis Tekam perlu ditingkatkan lagi selain itu perlu adanya kesadaran dari perangkat desa untuk meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja selain itu mengenai perlengkapan dikantor desa Gonis Tekam sudah cukup lengkap dan mengenai pembangunan juga sudah merata di setiap dusun. Tertib administrasi desa dilakukan oleh aparatur yang telah diberikan tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas tersebut dengan baik. Administrasi desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa. Administrasi desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa. pemerintahan desa akan berjalan lancar manakala didukung oleh sistem tata usaha/administrasi yang benar, rapi dan tertib (Casma, Dewantara, Timoera, Kusmawati, & Syafrudin, 2022). Kedisiplinan aparatur desa, salah-satu hal yang penting dalam suatu instansi, karena bila tingkat kedisiplinan pegawai semakin baik maka, akan semakin tinggi kinerja pegawai dan pekerjaan tanpa kedisiplinan dari pegawai maka akan sangat sulit bagi instansi untuk mencapai hasil yang optimal. Disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan".Kurangnya Kesadaran Masyarakat Terhadap Persyaratan Administrasi Sistem administrasi

kependudukan. Pada dasarnya, pelayanan administrasi Kependudukan memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu pemerintahan. Penyelenggaraan administrasi Kependudukan diarahkan sebagai wujud pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi Kependudukan. Sistem administrasi kependudukan merupakan sistem yang mengatur seluruh administrasi yang menyangkut masalah kependudukan pada umumnya. Dalam hal ini terkait tiga jenis pengadministrasian yaitu, pertama pendaftaran penduduk, kedua pencatatan sipil, dan tiga pengelolaan informasinya (Rahmawati, 2014).

## **KESIMPULAN**

Aparatur pemerintah Desa perlu dipersiapkan dengan baik baik secara profesional maupun akademis, dan juga moral. Tanpa daya dukung yang memadai, segala pembangunan, termasuk pelayanan publik, tidak akan berarti apa-apa ketika dihadapkan pada tuntutan masyarakat yang mendesak. Efektivitas pelayanan publik di desa Gonis Tekam Kecamatan Sekadau Hilir masih terdapat kendala dalam meningkatkan efektivitas pelayanan seperti kurangnya kedisiplinan aparatur desa dalam bekerja dan belum memenuhi standar minimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dan hal ini belum tercermin dalam cara mereka menjalankan tugasnya. Birokrasi yang panjang dan tumpang tindih tugas dan wewenang, yang mengakibatkan pelayanan publik membutuhkan waktu lama untuk dilaksanakan. Kurangnya kejelasan tentang standar dan prosedur pelayanan menyebabkan rendahnya pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik dari masyarakat. Upaya yang dilakukan Kepala Desa Gonis Tekam dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik yaitu mengevaluasi kinerja aparat desa, meningkatkan disiplin kerja aparatur desa, membuat standart operasional prosedur (SOP) dan meningkatkan kualitas hasil kerja aparat desa. upaya ini yang sedang dilakukan kepala desa Gonis Tekam dalam meningkatkan efektivitas pelayanan public yaitu dengan pelayanan publik yang berkualitas yang dilaksanakan dengan konsep pelayanan yang jelas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, Y. (2019). Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kinerja Aparat Desa Di Desa Sangkanhurip Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *JISIPOL| Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(3), 43–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.31314/pjia.v4i1.126>
- Casmana, A. R., Dewantara, J. A., Timoera, D. A., Kusmawati, A. P., & Syafrudin, I. (2022). Global citizenship: preparing the younger generation to possess pro-environment behavior, mutual assistance and tolerance awareness through school engagement. *Globalisation, Societies and Education*, 20(4), 1–18. <https://doi.org/10.1080/14767724.2021.2013167>
- Dewantara, J. A., Sausan, N., Sari, I. F., Tanjungpura, U., Pontianak, K., & Barat, P. K. (2022). Efektivitas Pendidikan Anti Korupsi Untuk Meminimalisir Tindak Pelanggaran Hak Asasi Manusia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 2727–2739. <https://doi.org/https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.3107>
- Duwing, L. (2018). Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kabupaten Kutai Timur. *Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 959–972. <https://doi.org/https://doi.org/10.52239/jar.v7i2.3083>
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. In *Gava Media*. <https://doi.org/https://doi.org/10.37676/professional.v3i3.369>
- Harlie, M. (2010). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Tabalong Di Tanjung Kalimantan Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 11(2), 117–124. <https://doi.org/https://doi.org/10.33747/stiesmg.v11i02.366>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>
- Kwan, P., Hardianto, W. T., Setiawan, D., Studi, P., Administrasi, I., & Tunggadewi, U. T. (2013). Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(2), 25–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.36418/jiss.v3i5.582>
- Lanak, B. (2021). Peran Perangkat Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Gajahrejo, Kabupaten Malang. *Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 1(1), 16–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.31219/osf.io/ct2xh>

- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2543>
- Potabuga, J. (2015). Peranan Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik ( Studi di Desa Pontak Kabupaten Minahasa Selatan. *Acta Diurna Komunikasi*, IV(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.16>
- Rahmawati, R. (2014). Administrasi Dan Pelayanan Publik Ditinjau Dari Kemaslahatan Umat. *Pilar*, Vol. 05(No. 2), 92. <https://doi.org/https://doi.org/10.37676/professional.v3i3.369>
- Sugiman. (2018). Pemerintahan Desa. *Pemerintahan Desa, Fakultas Hukum Universitas Suryadarma*, 7(1), 82–95. <https://doi.org/https://doi.org/10.32669/villages.v1i1.13>
- Timoera, D. A., Casmana, A. R., & Syafruddin, I. (2022). Organisasi Sebagai Bentuk Bela. *Jurnal Pendidikan PKN (Pancasila Dan Kewarganegaraan)*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.26418/jppkn.v3i1.46129>
- Triwijaya, A. F., Fajrin, Y. A., & Wibowo, A. P. (2020). Quo Vadis: Pancasila Sebagai Jiwa Hukum Indonesia. *Jurnal Pendidikan PKN (Pancasila Dan Kewarganegaraan)*, 1(2), 115. <https://doi.org/10.26418/jppkn.v1i2.41083>
- Wibawa, S., & Cahya, K. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218–234. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.218-234>