

PERAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DI DESA CIHARASHAS KABUPATEN BANDUNG BARAT

Yani Alfian¹

Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur
Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)
ynalfian.2666@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat adalah dalam bidang *public services* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu mentalitas aparat, kemampuan dan keterampilan, sarana dan prasarana serta kesejahteraan pegawai. Permasalahan pelayanan publik di pemerintah Desa Ciharashas Kecamatan Cipeundeuy dirasakan belum teratasi dengan baik dan jauh dari sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Ada beberapa faktor yang dinilai sebagai kendala diantaranya: 1). Lemahnya ketepatan waktu proses pelayanan publik yang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat; 2) Proses pengajuan permohonan pelayanan publik semakin dipersulit bagi masyarakat yang kurang mampu, 3). Hasil produk pelayanan publik yang masih terdapat unsur kesalahan sehingga akan terhambatnya proses pengajuan pelayanan di tingkat kecamatan maupun tingkat kabupaten. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah desa Ciharashas kecamatan Cipeundeuy dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menginstruksikan kepada bawahannya untuk selalu menjunjung tinggi transparansi proses pelayanan publik, menjamin kepastian hukum dari hasil produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat supaya masyarakat tidak memiliki rasa cemas, dalam menjalankan proses pelayanan publik selalu memperhatikan efisiensi dan efektivitas serta memperhatikan hak dan kewajiban antara masyarakat selaku pengguna layanan publik dan pemerintah desa selaku penyedia pelayanan publik.

Kata Kunci: transparansi, pemerintah desa, pelayanan publik

¹ Penulis merupakan Dosen Lektor Prodi Manajemen Sumber Daya Aparatur IPDN, juga sebagai Dosen Luar Biasa pada bidang kepakaran hukum dan manajemen pemerintahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan UNIBBA

ABSTRACT

One problem that often arises in relation to the relationship between the government and the community is in the field of public services, especially in terms of the quality or quality of government apparatus services to the public. The government as a service provider (service provider) for the community is required to provide services to the community affected by several factors, namely the mentality of the apparatus, abilities and skills, facilities and infrastructure and welfare of employees. The problem of public services in the government of Ciharashas Village, Cipeundeuy Subdistrict, has not been resolved well and is far from what is expected by the community. There are several factors that are considered as obstacles including: 1). Weakness in the timeliness of public service processes provided by service personnel to the community; 2) The process of submitting requests for public services is increasingly complicated for disadvantaged people, 3). The results of public service products that still have an element of error will hamper the process of submitting services at the sub-district and district levels. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Various attempts were made by the Ciharashas village government in Cipeundeuy sub-district in order to improve the quality of public services by instructing subordinates to always uphold the transparency of the public service process, guaranteeing legal certainty from the results of public service products. so that people do not have anxieties, in carrying out the process of public service always pay attention to efficiency and effectiveness and pay attention to the rights and obligations between the community as users of public services and the village government as providers of public services.

Keywords: transparency, village government, public services

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia dewasa ini, masih belum memenuhi tuntutan masyarakat dan harapan masyarakat. Kondisi factual memperlihatkan masih buruknya pelayanan diberbagai sector dan bidang. Pelayanan public masih tidak sering efektif, tidak efisien, berbelit, kurang profesional, prosedurnya tidak jelas, tidak ada kepastian waktu dan biaya, belum optimal memanfaatkan teknologi informasi sektoral, pangkal datanya lemah, rentan KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme), partisipasi masyarakat kurang, sikap aparat yang tidak menyenangkan, tidak adanya *reward dan punishment*, diwarni budaya paternalisme, dan diekresi dalam pemberian pelayanan lemah. Dari survey

yang dilakukan pusat studi kependudukan dan masih adanya diskriminasi pelayanan baik atas dasar hubungan pertemanan, afiliasi politik, etnis bahkan agama. Diskriminasi menurut etnis dan agama cenderung lebih buruk diluar pulau Jawa-Bali daripada yang di Jawa-Bali. Ciri lain yang menggambarkan wajah buruk pelayanan publik yakni orientasi pelayanan yang lebih kepada kepentingan pemerintah dan pejabatnya bukan pada kepentingan pelanggan, budaya yang berkembang bukan budaya pelayanan melainkan budaya kekuasaan, prinsip *distrust* lebih mendasari system pelayanan bukan prinsip *trusts* sehingga prosedur yang ditetapkan bukan untuk memfasilitasi namun untuk mengontrol perilaku, dan masih adanya tumpang tindih kewenangan

pelayanan pada banyak satuan birokrasi. Kondisi tadi mengisyaratkan perlunya solusi yang implementatif sebagai upaya perbaikan kualitas dan kinerja pelayanan disamping perlunya komitmen yang tinggi dari semua *stakeholders* dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik namun sejauh ini masih dirasakan belum memberikan hasil sebagaimana yang diharapkan. Ada beberapa faktor yang dinilai sebagai kendala diantaranya, kurangnya SDM aparatur, belum adanya parameter yang valid terhadap indikator kinerja institusi pelayanan, disamping kendala eksternal birokrasi seperti kepatuhan masyarakat terhadap peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan, dan hambatan lainnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini pada dasarnya menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitas, metode ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara riil mengenai situasi tertentu atau keterkaitan hubungan antara berbagai fenomena secara actual dan teratur. Seperti dikemukakan oleh Sugiyono (2005 : 180) dengan mengutip pendapat Nasution bahwa penelitian kualitatif pada hakekatnya adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.

Sedangkan penelitian deskriptif menurut Moh.Nazir (1988 : 63) yang dikutip oleh Sugiyono (2005 : 345), yaitu suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu obyek, suatu situasi kondisi, suatu sistem pemikiran,

atau kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Dalam data kualitatif dapat diperoleh kejelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat dan kita dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat.

PERMASALAHAN DAN PEMBAHASAN

Peran Pemerintah Desa Ciharashas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

Peran Pemerintah Desa Ciharashas dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melakukan langkah-langkah kongkrit, sebagai berikut :

Kesesuaian dengan persyaratan

Permasalahan yang sering terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Ciharashas adalah sering terjadinya penambahan persyaratan pelayanan diluar dari prosedur kelengkapan persyaratan. biaya pelayanan cenderung tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan di lingkungan Desa Ciharashas Kecamatan Cipeundeuy, serta Peraturan Daerah yang terkait dengan kebutuhan pelayanan.

Hal tersebut dibenarkan oleh Kepala Desa Ciharashas, dengan peneliti menanyakan tentang Bagaimana tingkat konsistensi pegawai pelayanan dalam

menjalankan penyediaan pelayanan publik di Desa Ciharashas sesuai dengan prosedur persyaratan pelayanan publik, beliau menyatakan bahwa :

“Sejauh ini tingkat konsistensi pegawai pelayanan dalam penyediaan pelayanan publik sesuai dengan persyaratan prosedur pelayanan cukup dijalankan dengan konsisten, namun terkadang saya mendapatkan laporan langsung dari masyarakat tentang ditemukannya oknum pegawai pelayanan yang kedapatan menyalahi aturan prosedur pelayanan. Tetapi saya di tindaklanjuti dengan yang bersangkutan dan diterbitkannya SP-1”. (Hasil wawancara pada Tanggal 12 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Desa Ciharashas terjadi penurunan tingkat konsistensi pegawai pelayanan dalam kesesuaian dengan persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan, dikarenakan sikap mental pegawai pelayanan yang kurang baik. Namun, Pemerintah Desa tidak tinggal diam begitu saja melalui laporan hasil verifikasi dari Tim Kerja Pelayanan publik Desa Ciharashas mampu memberikan solusi yang baik dalam rangka menanggulangi permasalahan tersebut dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Desa Ciharashas, dengan peneliti menanyakan tentang Bagaimana Peran Pemerintah Desa dalam menanggulangi permasalahan tentang ketidaksesuaian bentuk penyelenggaraan pelayanan publik

dengan persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan didalam aturan yang berlaku.

Peran pemerintah desa Ciharashas dalam menanggulangi permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik terutama permasalahan ketidaksesuaian penyediaan pelayanan publik dengan persyaratan pelayanan publik yakni dengan memasang papan pengumuman terkait teknis penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Desa Ciharashas dan apabila terdapat oknum pegawai pelayanan yang terbukti melakukan pelanggaran penyelenggaraan pelayanan publik akan dikenakan sanksi tegas hingga pemecatan.

Kecocokan untuk pemakaian

Hasil produk pelayanan publik harus memperhatikan aspek kecocokan dalam pemakaian, seperti pada pelayanan jaminan kesehatan daerah (JAMKESDA) dan GAKINDA berlaku bagi masyarakat miskin. Tetapi pada implementasinya program tersebut tidak tepat sasaran, dalam arti bukan warga miskin melainkan warga yang serba kecukupan. Kasus tersebut menunjukkan bahwa terjadi ketidakcocokan untuk pemakaian hasil produk pelayanan, hal tersebut dibenarkan dalam wawancara peneliti dengan Kepala Desa Ciharashas, dengan peneliti menanyakan tentang Sejauhmana tingkat konsistensi hasil produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan peruntukannya, beliau menyatakan bahwa :

“Sejauh ini hasil produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan peruntukan pemakaian fungsi pelayanan, namun yang sering terjadi permasalahan adalah pada pelayanan jaminan kesehatan

daerah (JAMKESDA) dan GAKINDA, dimana hasil produk pelayanan tersebut sering diperuntukan bagi warga yang tidak tergolong miskin”. (Hasil Wawancara Tanggal 13 Maret 2018).

Permasalahan tersebut, menurut hasil observasi langsung oleh peneliti adalah ketidakakuratan data base warga miskin yang bersumber pada RT/RW yang ada di Desa Ciharashas, sebagaimana peneliti mewancarai pegawai pelayanan, dengan peneliti menanyakan tentang Sejauhmana tingkat keakuratan data pemohon Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) maupun GAKINDA, beliau menyatakan bahwa :

“Sejauh ini data warga miskin yang berhak mendapatkan pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) maupun GAKINDA belum akurat 100 % (Seratus Persen), sehingga terjadi ketidakcocokan pemakaian produk pelayanan yang pada akhirnya merugikan masyarakat miskin”. (Hasil Wawancara pada Tanggal 13 Maret 2013).

Hal tersebut sesuai dengan kasus yang dialami oleh Bapak Romli pengguna pelayanan tersebut, dengan peneliti menanyakan tentang Sejauhmana penyediaan pelayanan jaminan kesehatan sudah tepat sasaran dalam upaya menjaga kecocokan untuk pemakaian jenis pelayanan, beliau menyatakan bahwa :

“ Sejauh ini pelayanan jaminan kesehatan tidak tepat sasaran,

seperti kasus yang menimpa saya, saya merasa kesulitan mendapatkan pelayanan tersebut karena saya benar-benar masyarakat miskin, tetapi setelah saya melaporkan kepada Kepala Desa saya bisa mendapatkan pelayanan tersebut”. (Hasil Wawancara pada Tanggal 13 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, permasalahan penyediaan pelayanan publik khususnya pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) maupun GAKINDA terjadi permasalahan serius, dimana data warga miskin yang ada tidak akurat, sehingga dalam proses penyediaan pelayanan jaminan kesehatan berujung pada ketidakakuratan dalam pemakaian hasil produk pelayanan. dalam artian bahwa, peruntukan produk diberikan pada warga miskin melainkan warga yang mampu secara ekonomi.

Kejadian peristiwa tersebut sering muncul di Desa Ciharashas, dengan demikian Pemerintah Desa Ciharashas melakukan berbagai upaya kongkrit, yakni dengan memverifikasi ulang sumber data warga miskin dengan bekerjasama dengan UPT Statistik Kecamatan Cipeundeuy dan UPT Kesehatan Kecamatan Cipeundeuy serta selalu pro aktif dalam kegiatan sosialisasi pelayanan jaminan kesehatan tersebut. Hal tersebut dibenarkan oleh Kepala Desa Ciharashas, dengan peneliti menanyakan tentang Bagaimana peran Pemerintah Desa Ciharashas dalam upaya mengatasi permasalahan ketidakcocokan fungsi pemakaian hasil produk pelayanan jaminan kesehatan, dimana yang sering terjadi dilapangan bahwa warga yang mampu lebih mudah mendapatkan layanan

tersebut ketimbang warga miskin. Beliau menyatakan bahwa :

“ Peran Pemerintah Desa Ciharashas dalam upaya mengatasi permasalahan yang sering terjadi dilapangan dimana hasil produk pelayanan jaminan kesehatan tersebut dalam penggunaanya tidak sesuai dengan peruntukannya sesuai dengan aturan berlaku. Maka kami bekerjasama dengan UPT Kesehatan dan UPT Statistik untuk melakukan semacam validasi data warga miskin secara keseluruhan, dan juga selalu memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan jaminan kesehatan tersebut” (Hasil Wawancara Tanggal 13 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa peran Pemerintah Desa Ciharashas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama pada pelayanan jaminan kesehatan, melakukan langkah-langkah kongkrit dalam upaya mencegah penyalahgunaan produk pelayanan jaminan kesehatan tersebut, diantaranya bekerjasama dengan UPT Statistik dan UPT Kesehatan untuk melakukan validasi data warga miskin secara keseluruhan dan melakukan berbagai kegiatan sosialisasi jaminan kesehatan dengan tujuan mencegah terjadinya ketidakcocokan hasil produk pelayanan jaminan kesehatan dengan pemakaian sesuai dengan aturan yang berlaku.

Perbaikan berkelanjutan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa Ciharashas, sering terjadi

kesalahan-kesalahan hasil produk pelayanan dikarenakan data kelengkapan permohonan yang sering berubah-ubah terutama dalam permohonan pelayanan Akhli Waris sering terjadi perubahan akhli waris sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Desa Ciharashas, dengan permasalahan tersebut Kepala Desa melakukan upaya perbaikan berkelanjutan demi menjaga kualitas pelayanan publik, sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Desa Ciharashas, dengan peneliti menanyakan tentang bagaimana upaya pemerintah desa dalam mengatasi kesalahan dalam produk pelayanan publik, beliau menyatakan bahwa :

“Proses penanggulangan permasalahan kesalahan produk layanan publik yang kami lakukan adalah dengan melakukan perbaikan produk pelayanan yang berkelanjutan sesuai dengan mekanisme aturan yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum”. (Hasil wawancara Tanggal 14 Maret 2013).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa upaya pemerintah desa dalam mengatasi produk layanan yang bermasalah yaitu dengan melakukan perbaikan yang berkelanjutan sesuai dengan mekanisme aturan yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Bebas dari Kerusakan / Cacat

Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Ciharashas terdapat permasalahan yang sering dilakukan dalam mencetak hasil produk layanan Kartu Keluarga sering terjadi kesalahan percetakan pada nama kepala

keluarga, tempat tanggal lahir dan sebagainya. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Bapak Kepala Desa Ciharashas, dengan peneliti menanyakan tentang Sejauh mana pegawai pelayanan menaja tingkat konsistensi produk pelayanan yang terbebas dari kerusakan / cacat / kesalahan, beliau menyatakan bahwa :

“ Sejauh ini permasalahan tersebut muncul dari pencetakan Kartu Keluarga dalam artian sering terjadi kesalahan pengetikan seperti nama kepala keluarga, tempat tanggal lahir dan sebagainya “
(Hasil Wawancara Peneliti Tanggal 14 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa permasalahan hasil produk pelayanan kartu keluarga dikarenakan masih adanya hasil produk pelayanan yang luput dari kesalahan pencetakan seperti nama kepala keluarga, tempat tanggal lahir, dan tingkat pendidikan. Untuk itu Kepala Desa Ciharashas selalu berupaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, dengan cara memberi penegasan kepada pegawai pelayanan untuk memeriksa format permohonan sebagai dasar hasil produk layanan tersebut. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Desa Ciharashas, dengan peneliti menanyakan tentang Bagaimana Upaya Pemerintah Desa dengan menghadapi permasalahan salah pencetakan pada pelayanan kartu keluarga, beliau menyatakan bahwa :

“Upaya yang dilakukan kami selaku pemerintah desa adalah dengan memberikan penegasan kepada pegawai pelayanan untuk melakukan pengecekan format

permohonan kartu keluarga dengan seksama dan juga melakukan pengecekan kembali dengan hasil produk pelayanan tersebut serta memberikan garansi selama 1 bulan apabila terdapat perubahan dari kesalahan tanpa dipungut biaya sedikit pun “.
(Hasil wawancara peneliti Tanggal 14 Maret 2013).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan pemerintah desa dalam mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan memberikan penegasan dan pemahaman kepada pegawai pelayanan untuk secara intensif melakukan pengecekan data serta memberikan jaminan / garansi produk pelayanan bilamana terjadi kesalahan selanjutnya secara gratis.

Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat

Teknis pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu tujuan dari pemerintah desa ciharashas, maka dari itu pemerintah desa selalu intensif memberikan fasilitas pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Langkah-langkah kongkrit yang dilakukan pemerintah desa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah menjunjung tinggi tingkat transparansi pelayanan publik kepada masyarakat yaitu dengan mensosialisasikan serta memasang papan pengumuman yang berisikan informasi-informasi pelayanan publik hingga informasi biaya pelayanan, dan yang sedang berjalan dan dicoba adalah

pelayanan jemput bola. Hal ini supaya pelayanan publik di Desa Ciharashas mudah di akses oleh masyarakat juga setiap minggunya kami selalu membuat stan pelayanan di kantor-kantor RW yang kami jadwalkan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Ruking warga RW.01, dengan peneliti menanyakan tentang Bagaimana tingkat konsistensi kemudahan pemberian pelayanan di Desa Ciharashas Kecamatan Cipeundeuy, beliau menyatakan bahwa :

“Saya dapat merasakan terobosan peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yakni dengan seminggu sekali diadakannya petugas pelayanan keliling. Atas instruksi dari Kepala Desa dan himbauan Pemerintah Kabupaten Bandung barat, saya selalu melaksanakan tugas pelayanan publik keliling sesuai jadwal yang ditetapkan”. (Wawancara pada Tanggal 15 Maret 2018).

Dari hasil wawancara tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa peran pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat, menjadi terobosan yang penting dan tepat yang manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat itu sendiri.

Melakukan Segala sesuatu secara benar

Dalam upaya memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah desa selalu berupaya dalam melakukan segala bentuk pemikiran dan teknis pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan secara benar dan tertuju pada kepentingan masyarakat. untuk itu

pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengacu pada peraturan-peraturan yang berlaku. Langkah kongkrit lainnya adalah dengan memberikan kepastian hukum dalam hasil produk pelayanan sehingga masyarakat akan merasa aman dan nyaman.

Produk pelayanan di Desa Ciharashas Kecamatan Cipeundeuy, telah memiliki kepastian hukum yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga masyarakat tidak perlu cemas dan khawatir dengan produk pelayanan yang disajikan di Desa Ciharashas. Sebagaimana ungkapan dari Bapak Siydrus arifin warga RW.03, dengan peneliti mempertanyakan tentang Bagaimana dengan kepastian hukum dalam pelayanan publik di Desa Ciharashas telah memberikan rasa aman dan nyaman, beliau menyatakan bahwa :

“ Produk pelayanan publik yang ada di Desa Ciharashas, telah memiliki payung hukumnya, sehingga kami sebagai warga sangat tidak perlu merasakan kekhawatiran apabila kami memproses bentuk pelayanan publik yang ada di Desa Ciharashas. Dalam peningkatkan kualitas pelayanan publik, kami selalu berupaya mempertegak aturan atau dalam pengertian lain adalah dalam pelaksanaan pelayanan publik kami selalu berdasarkan aturan yang berlaku demi keamanan dan kenyamanan masyarakat”. (Hasil Wawancara pada Tanggal 16 Maret 2018).

Hal itu senada dari hasil wawancara dengan Kepala Desa Ciharashas, beliau menyatakan bahwa :

“Pemberian Pelayanan Publik berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku dapat memberikan kepastian hukum yang jelas sehingga kenyamanan dan keamanan produk pelayanan akan tetap terjaga dan dapat dipertanggungjawabkan”. (Hasil Wawancara pada Tanggal 16 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa, pemberian pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat yang pada akhirnya adanya sistem kontrol pemerintah desa maupun pemerintah kabupaten dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Dalam teknis penyediaan pelayanan publik di Desa Ciharashas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah desa Ciharashas selalu berupaya dalam menyediakan fasilitas pelayanan publik tersebut mampu memberikan sesuatu yang bisa membahagiakan masyarakat, dalam arti dapat meningkatkan partisipasi masyarakat. masyarakat sangat senang dengan melakukan proses pelayanan publik dimana dengan melakukan tersebut, masyarakat dapat turut andil dalam berpartisipasi dalam pembangunan desa. Langkah kongkrit tersebut adalah pemerintah desa selalu mengupayakan dengan mensosialisasikan pelayanan publik terutama dalam pembiayaan pelayanan dengan menetapkan dalam pembiayaan tersebut diperuntukan untuk pembangunan masyarakat, sehingga pelayanan untuk masyarakat dan hasilnya

dapat dirasakan oleh masyarakat secara luas.

Pemberian pelayanan publik di Desa Ciharashas diupayakan dapat meningkatkan swadaya masyarakat dalam pembangunan desa dengan menjunjung tinggi asas-asas transparansi, hal ini dibuktikan dengan peran pemerintah desa dalam mengatur perhitungan biaya pelayanan dengan mencantumkan dana pembangunan desa yang sesuai dengan peraturan desa. Atau lebih yang dikenal dengan pajak desa. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Desa Ciharashas, dengan peneliti menanyakan tentang Bagaimana Upaya pemerintah desa dalam mengkemas bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan, beliau menyatakan bahwa :

“Peran pemerintah desa Ciharashas dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang dengan mendongkrak tingkat partisipasi masyarakat dengan hanya masyarakat ikut berpartisipasi dengan kegiatan pelayanan, dan kami lakukan dengan profesional dan transparansi kepada masyarakat. Dengan adanya upaya pemerintah desa dalam rangka meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik, kami selaku warga desa ciharashas sangat mendukung program pemerintah desa.” (Wawancara pada Tanggal 15 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa melalui terobosan peningkatan tingkat partisipasi masyarakat melalui penyelenggaraan

pelayanan publik terbukti dapat memberikan manfaat luar biasa yakni dengan meningkatnya nilai pendapatan asli desa sehingga pemerintah desa tidak terlalu ketergantungan dengan pemerintah kabupaten hingga provinsi dalam upaya peningkatan pembangunan desanya.

Terobosan selanjutnya dari peran pemerintah desa dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan memberikan instruksi kepada petugas pelayanan dengan memperhatikan pemberian pelayanan publik yang tidak diskriminatif apapun bentuknya, masyarakat desa ciharashas memiliki hak yang sama, sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Desa Ciharashas, dengan peneliti menanyakan tentang Bagaimana Pemberian pelayanan publik di Desa Ciharashas tidak membedakan kedudukan, status ekonomi, dan unsur SARA, beliau menyatakan bahwa :

“Pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa ciharashas tidak membedakan golongan, status ekonomi, maupun kedudukan sosial di masyarakat, sama di mata kami, mereka harus datang antri layaknya yang lainnya dengan biaya pelayanan yang sama namun dengan kebijaksanaan yang berbeda, contohnya masa masyarakat yang kaya ingin mendapatkan keringanan dalam pelayanan, karena kami menggunakan subsidi silang begitu mas “. (Wawancara pada Tanggal 16 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan menetapkan pemberian pelayanan publik yang bebas diskriminasi menjadikan

kualitas pelayanan publik di Desa Ciharashas akan optimal.

KESIMPULAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Ciharashas Kecamatan Cipeundeuy sudah berjalan maksimal yakni dengan dilaksanakannya beberapa upaya-upaya kongkrit yang dilakukan oleh Kepala Desa Cipeundeuy, diantaranya dengan : (1).Peningkatan tingkat disiplin pegawai pelayanan terutama dalam konsistensi waktu proses pelayanan; (2). Memberlakukan pelayanan publik keliling RW yang ada di desa ciharashas, yang sangat besar manfaatnya oleh masyarakat; (3) Transparansi biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; (4). Jaminan hukum yang dapat memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi masyarakat; (5) Pemberian pelayanan yang tidak diskriminatif, semua masyarakat ditempatkan sama; (6) Pemberian subsidi silang kepada masyarakat miskin dalam memperoleh pelayanan publik di desa ciharashas; (7) Penerapan pajak pelayanan sesuai dengan peraturan desa, yang pada akhirnya dapat meningkatkan PAD desa yang secara otomatis masyarakat turut andil dalam kegiatan pembangunan.

Adapun beberapa saran yang mungkin berguna bagi Pemerintah Desa Ciharashas Kecamatan Cipeundeuy guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagai berikut, Yakni Adanya regenerasi perangkat desa, diutamakan yang muda yang memiliki kompetensi tinggi dan mampu memajukan desa Ciharashas, dan Penindakan tegas kepada oknum calo maupun petugas pelayanan yang bertindak sebagai calo dengan bekerjasama dengan BABinsa dan BABINKAMTIBMAS

DAFTAR PUSTAKA

- J.E. Anderson, 1972. *Case in Policy Making*, New York, Preager Publishers.
- Kerlinger, 1999. *Asas-asas Penelitian Behavioral*, Edisi 3, Cetakan 7. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Lembaga Administrasi Negara. 2000. *Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Daerah*
- Moenir, 1992. *Pendekatan Manusiawai dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta : Gunung Agung
- Moch.Nazir. 2003, *Metode Penelitian*, Salemba Empat, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1998, *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*. Pustaka LP3ES: Jakarta.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, P. Stephen. 1995. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhalindo
- Sugiyono. 2005. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. ANDI. Jakarta
- Widodo, Joko 2001, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Winarno, Budi. (2005). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Media Pressindo (Anggota IKAPI).
- Zeithaml. V.A. and Bitner, M.J. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. 3th Edition. New York. McGraw Hill

Referensi Peraturan-Peraturan

Undang Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Keputusan MENPAN No. 81/1993 Tanggal 25 Nopember 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Keputusan MENPAN No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik

Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.