

## **Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Masa Covid-19 Di Desa Penyaringan**

**I Gede Wardana<sup>1)</sup>, Ni Wayan Ari Sudiartini<sup>2)</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahendradatta

E-mail: [wardanaaguss1745@gmail.com](mailto:wardanaaguss1745@gmail.com), [wayan.ari1987@gmail.com](mailto:wayan.ari1987@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Masyarakat dapat langsung menilai kinerja kepala desa berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima. Karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui konsep yang di gunakan kepala desa penyaringan dalam pelayanan publik adapun manfaat yang di harapkan penulis dalam penelitian ini yaitu, hasil temuan dapat di gunakan untuk memecahkan masalah pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintah desa. Penelitian ini di gunakan metode pendekatan kualitatif dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa keberhasilan kepala desa dalam pelayanan publik di desa penyaringan memang karena sudah menjadi niat dan tekad dari kepala desa untuk mewujudkan kepentingan bersama. Di desa penyaringan kabupaten jembrana ini memiliki program dan sesuai bidang untuk desa penyaringan yaitu bidang pembangunan, bidang penyelenggaraan pemerintah, bidang perdayaan dan bidang pembinaan dari beberapa bidang tersebut semua itu memiliki jangka yaitu ada jangka menengah yang masih kurang pengadaan tahan untu di jadi kan alun-alun dan untuk jangka pendek itu sudah sesuai dengan APJMDS dala pengelolaan sampah plastic masyarakat dan pelestarian hewan-hewan langka yang berada di hutan desa penyaringan.

**Kata kunci:** kepala desa, kinerja, pelayanan publik

### **ABSTRACT**

*The community can directly assess the performance of the village head based on the quality of public services received. Because the quality of public services is in the interest of many people and the impact is directly felt by people from all walks of life. The purpose of this study was to find out the concept used by the village head of screening in public services as for the benefits that the authors expect in this study, namely, the findings can be used to solve public service problems in the administration of the village government. This study used a qualitative approach method and the results of the study concluded that the success of the village head in public services in the screening village was indeed because it was the intention and determination of the village head to realize common interests. screening, namely the field of development, the field of government administration, the field of empowerment and the field of coaching from some of these fields all of which have a term, namely there is a medium term that is still lacking in sustainable procurement to turn it into a square and for the short term it is in accordance with the APJMDS in waste management community plastic and the preservation of rare animals in the filter village forest.*

**Keywords:** *village head, performance, public service*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, aparaturnya menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan Indeks kepuasan masyarakat terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP//25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Salah satu kantor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor perbekel desa penyaringan Kab. Jember. Sebagai jenis pelayanan perijinan yang diberikan di kantor tersebut. Adapun contoh pelayanan publik adalah pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (KartunTanda Penduduk), (IUMK) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur seperti jembatan jalan tol. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan

yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 350%. Peningkatan pengaduan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat indental pelayanan publik saja. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistematis kebijakan- kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pungutan liar, ketidakpastian produser pelayanan dan konflik kepentingan. Banyaknya pengaduan yang masuk tersebut perlu segera disikapi oleh Instansi yang bersangkutan. Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan bahwa implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan dapat dilihat dari data Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30 persen. Tingkat kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintahan 27 persen dan pemerintahan daerah 10,5 persen. Semakin rendah implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi) serta dapat dinilai bahwa instansi pelayanan publik telah mengabaikan Undang-Undang pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungli dan korupsi di sektor pelayanan. Program desa dapat diartikan sebagai salah satu upaya pemerintahan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa melalui peningkatan kapasitas desa dalam mengembangkan rencana dan pelaksanaan pembangunan desa yang terfokus dalam sasaran program diantaranya pengembangan wirausaha, peningkatan sumber daya manusia (SDM), serta pengadaan infrastruktur desa. Dari bidang- bidang yang ada di desa penyaringan dari itu semua memiliki program jangka untuk jangka menengah itu desa penyaringan masih kekurangan yaitu pengadaan tanah lapang di desa penyaringan belum memiliki alun-alun untuk masyarakatnya itu untuk jangka menengah sedangkan jangka pendeknya itu sesuai dengan APJMDS dalam pengelolaan sampah plastik di desa penyaringan memiliki sampah dari rumah masing-masing warga yang saat ini masih dikembangkan di desa penyaringan di tahun 2022 dan selanjutnya pelestarian melalui kekhutan terhadap kelestarian hewan-hewan yang dilindungi di desa penyaringan dan penataan pantai di desa dan penataan kawasan sungai desa penyaringan dan program kedepannya untuk meningkatkannya pelayanan di kantor perbekel desa penyaringan akan menggunakan sistem online dalam pelayanannya yang bisa diakses melalui web desa penyaringan ini yang akan menjadi peningkatan pelayanan di kantor perbekel desa penyaringan untuk kedepannya. Dimasa

pandemi covid 19 ini ada pengaruh nya dalam pelayanan publik di desa penyaringan yaitu. Yang jadi pengaruh adalah pegawai di kantor desa penyaringan bahwa saat masa pandemi ini pegawai dan kepala desa mempunyai pengaruh besar yaitu pekerjaan di kantor itu sering melebihi waktu atau lembur karena pegawai dan kepala desa itu melakukan data kemasyarata karena ada nya beberapa bantuan untuk masyarat di saat masa pandemi ini yang menjadi pengaruh pada pegawai dan kepala desa.

Seberapa besar kah pengaruh covid-19 dalam pelayanan publik di kantor perbekel desa penyaringan pengaruh pelayanan publik pada masa pandemi ini sangat besar yaitu di 80 persen di kantor perbekel desa penyaringan itu membatasi kerumunan pada masyarakat yang akan melakukan pelayanan di kantor perbekel ini yang menjadi masalah dalam pelayanan yang membutuhkan tenang yang lebih untuk melayanin masyarakat yang datang ke kantor perbekel saat melayanin itu ada kendala yang perlu di lakukan untuk mencegah yang nama nya virus seperti menyediakan masker dan lain.

## **METODE PELAKSANAAN**

Jenis penelitian yang digunakan yakni deskriptif kualitatif, dilakukan menggunakan metode penelitian yang dalam proses pengumpulan datanya memungkinkan peneliti untuk dapat menghasilkan deskripsi mengenai fenomena sosial yang di teliti. Untuk memahami dan menjelaskan pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor perbekel desa penyaringan Kab. Jembranan dengan mendasarkan pada hasil observasi, responden, dan dokumentasi. Penelitian ini di laksanakan di kantor perbekel desa penyaringan di Jl. Kresna, penyaringan, Kecamatan Mendoyo, Kabupaten Jembranan, Bali 82261. Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini direncanakan kurang lebih 2 (dua) hari. Penulis menggunakan objek penelitian primer karena jenis yang pertama adalah objek penelitian primer yaitu objek yang dibutuhkan dari sumber pertama, sumber pertama yang dimaksudkan disini adalah hasil pengambilan data dari sumber langsung. Metode Pengumpulan Data Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Pengasih. Responden penelitian merupakan istilah yang biasanya digunakan dalam ilmu sosial, terutama dalam penelitian yang menerapkan metode penelitian suvai dalam teknik

pengumpulan datanya. sehingga orang-orang yang menjadi responden dalam suatu penelitian diminta menjawab pertanyaan tersruktur dan semi tersruktur. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen- dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Publik kantor perbekel penyaringan, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil kantor perbekel penyaringan. Pengumpulan data berfungsi untuk memberi arti, makna, dan nilai yang terkandung dalam data itu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Reduksi data berarti memilah hal-hal yang pokok, memberikan *focus* pada hal-hal penting, dengan mencari pola beserta tema dari apa yang peneliti dapatkan di lapangan. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa uraian singkat, bagan, grafik, matrik, maupun teks naratif. penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang dimiliki peneliti berguna untuk memudahkan penelitian memahami suatu gambaran dan memberikan kemungkinan untuk melakukan penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang dilakukan di awal masih bersifat sementara sehingga dengan berjalannya penelitian dan apabila ditemukan bukti-bukti atau pendukung yang kuat pada tahap berikutnya akan mengalami perubahan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa penyaringan merupakan salah satu dari sebelas Desa di Kecamatan Mendoyo, Kabupaten Jembrana, Propinsi Bali. Desa ini terdiri dari 13 Banjar. Pada tahun 1850 datanglah empat orang bersaudara dari Pengastulan Daerah Tingkat II Buleleng, dan bertempat tinggal sementara di Desa Tegalcangkring. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dimana data primer adalah data kualitatif yaitu data yang berupa pernyataan sikap responden dalam memberi jawaban. Analisis Karakteristik Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat di kantor perbekel desa penyaringan, Kabupaten Jembrana. Jumlah penduduk desa penyaringan 10.207 yang terdiri dari 5.146 perempuan dan 5.061 laki-laki. Dalam responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang terpilih sebagai perwakilan dari seluruh masyarakat di kantor perbekel desa penyaringan, Kabupaten Jembrana. yang ditemui penulis saat melakukan penelitian. Salah satu tujuan deskripsi

karakteristik responden ini adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini yang diperinci menurut gimana pelayanan. Berdasarkan wawancara di desa penyaringan oleh masyarakat bahwa sebanyak 5 responden dari warga 90% menjawab untuk pelayanan di kantor perbekel itu sangat bagus dan melayananin masyarakat saat pengurusan berkas- berkas yang penting seperti pembuatan ktp atau kk. Program desa dapat diartikan sebagai salah satu upaya pemerintahan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa melalui peningkatan kapasitas desa dalam mengembangkan rencana dan pelaksanaa pembangunan desa yang terfokus dalam sasaran program diantaranya pengembangan wirausaha,peningkatan sumber daya manusia(SDM),serta pengadaan infrastruktur desa. Di desa penyaringan kabupaten jembrana ini memiliki program dan sesuai bidang untuk desa penyaringan. Bidang pembangunan Pembangunan pada hakekatnya adalah mengadakan perubahan terhadap sesuatu dari yang tidak/kurang baik menjadi baik,dari yang tidak manfaat menjadi manfaat dan dari rusak menjadi bagus. Bidang penyelenggaraan pemerintahan desa. Bidang penyelenggaraan pemerintah desa ini berdasarkan peraturan desa peraturan daerah kabupaten jembrana nomor 4 tahun 2018 tentang badan permusyawaratan desa dengan rahmat yang maha esa. Bidang perbedayaan Bidang perberdayaan masyarakat mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan,penyusunan norma,standar,prosedur dan kriteria,dan pemberian bimbingan teknis serta monitoring,evaluasi,dan pelaporan di bidang penguatan kelembagaan dan partisipasi masyarakat,pengembangan teknologi tepat guna,data dan profil kelurahan. Bidang pembinaan. Bidang pembinaan kemasyarakatan merupakan salah satu program pemeritahan dalam meningkatkan serta mengelola lembaga dan sumber daya manusia agar lebih baik dan bekerja sesuai dengan harapan. Dari bidang- bidang yang ada di desa penayringan dari itu semua memilik program jangka untuk jangka menengah itu desa penaringan masih kekurangan yaitu pengadaan tanah lapang di desa penyaring belum melilik alun-alun untuk masyarakat nya itu untuk jangka menengah sedangkan jangka pendek nya itu sesuai dengan APJMDS dalam pengelolaan sampah plastik di desa penayringan memilah sampah dari rumah masing-masing warga yang saat ini masih di kembangkan di desa penyaringan di tahun 2022 dan selanjutnya pelestarian melaluin kehutanan terhadap kelestarian hewan-hewan yang di lindungi di desa penyaringan dan penataan pantai di desa dan penantaan kawasan sungai desa penyaringan dan program kedepan nya untuk meningkatnya pelayana di kantor perbekel desa penyaringan akan menggunakan sistem online

dalam pelayanan nya yang bisa di akses melalui web desa penyangaran ini yang akan menjadi peningkatan pelayanan di kantor perbekel desa penyangaran untuk kedepan nya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di masa pandemi covid 19 ini sangat berpengaruh yaitu sebagai berikut. Dimasa pandemi covid 19 ini ada pengaruh nya dalam pelayanan publik di desa penyangaran yaitu. Yang jadi pengaruh adalah pegawai di kantor desa penyangaran bahwa saat masa pandemi ini pegawai dan kepala desa mempunyai pengaruh besar yaitu pekerjaan di kantor itu sering melebihi waktu atau lembur karena pegawai dan kepala desa itu melakukan data kemasyarata karena ada nya beberapa bantuan untuk masyarakat di saat masa pandemi ini yang menjadi pengaruh pada pegawai dan kepala desa. Seberapa besar kah pengaruh covid-19 dalam pelayanan publik di kantor perbekel desa penyangaran pengaruh pelayanan publik pada masa pandemi ini sangat besar yaitu di 80 persen di kantor perbekel desa penyangaran itu membatasi kerumunan pada masyarakat yang akan melakukan pelayanan di kantor perbekel ini yang menjadi masalah dalam pelayanan yang membutuhkan tenang yang lebih untuk melayanin masyarakat yang datang ke kantor perbekel saat melayanin itu ada kendala yang perlu di lakukan untuk mencegah yang nama nya virus seperti menyediakan masker dan lain.

Saran yang dapat penulis berikan yaitu kepala desa harus meningkatkan pelayanan publik untuk kedepan nya pada masa pandemic ini agar nanti nya masyarakat yang akan melakukan pelayanan di kantor perbekel desa penyangaran lebih berkualitas dan dapat di contoh oleh desa-desa lainnya. Dan untuk peran kepala desa sudah sangat bagus untuk mengatur karyawan yang melayankan masyarakat di desa penyangaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudistira.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media Organisasi .  
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: kencana Predana Media Group.

- Lembaga Administrasi negara.2006. SANKRI Buku III Landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan sistem administrasi
- Moenir, A.S, 2006, *manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ratminto,*dkk.* 2007. *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta: pustaka Pelajar.
- Tamin, F.2004 Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP //25/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004
- Tamin, F.2003 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Tjiptono. F. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Zeithmal *dkk* 1990 dan Hardiyansyah. 2012. *Services Marketing Mc.Ggraw HillCo.Inc.New York* .