

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SINGAJAYA KECAMATAN INDRAMAYU
KABUPATEN INDRAMAYU****Ismanudin**

FISIP – Universitas Wiralodra, Indramayu

Email: ismanudin@unwir.ac.id**ABSTRAK.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu. Adapun permasalahannya bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu terlihat masih kurang optimal. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah keseluruhan pihak-pihak yang terkait secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya tersebut. Instrumen penelitian utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Dalam tahap selanjutnya dapat dikembangkan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan penelitian. Penentuan subyek yang dipilih sebagai informan kunci adalah digunakan teknik *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pengumpulan data yang digunakan meliputi teknik wawancara, observasi langsung dan dokumentasi. Data dianalisis dengan teknik analisis deskriptif dengan pendekatan teknik kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu berdasarkan dimensi atau aspek yang diamati peneliti telah menunjukkan adanya pelayanan publik yang cukup baik, dan sesuai tugas pokok dan kewenangan pemerintah desa tersebut. Namun demikian aspek-aspek yang mendukung pelaksanaan pelayanan tersebut perlu terus ditingkatkan lagi, baik secara kualitas maupun kuantitasnya, sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa di desa tersebut secara optimal dan lebih efektif lagi di masa-masa mendatang.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Pelayanan Publik, Desa Singajaya.**PENDAHULUAN.**

Sebagaimana dimaklumi bahwa berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan desa terutama dalam mendukung pelaksanaan otonomi daerah di Kabupaten Indramayu, Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu sebelum diberlakukannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, bahwa Pemerintah Kabupaten Indramayu telah menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Desa, Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 9 Tahun 2006 tentang Keuangan Desa, dan Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 17 Tahun 2008 tentang Sumber Pendapatan dan Kekayaan Desa, serta diikuti pula peraturan pelaksanaannya seperti Peraturan Bupati Indramayu Nomor 13A Tahun 2007 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Desa.

Dalam Pasal 1 angka (8), dan (9), baik Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Desa maupun Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 9 Tahun 2006 Tentang Keuangan Desa dinyatakan bahwa: "Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat, yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia." Sedangkan Pemerintah Desa adalah Kuwu dan Pamong Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

Berdasarkan uraian tersebut jelas bahwa Pemerintahan Desa adalah merupakan unit pemerintahan terendah dalam sistem pemerintahan nasional yang berada dalam pemerintahan Kabupaten/Kota, yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pemerintahan desa mempunyai kedudukan yang sangat strategis, karena berhubungan langsung dengan masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan desa dan memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah desa sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintahan desa pada dasarnya adalah merupakan serangkaian pelaksanaan kegiatan oleh perangkat pemerintah desa yang telah disepakati bersama antara Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) untuk mencapai tujuan tertentu. Salah satu bentuk pelayanan publik dalam lingkup pemerintahan desa adalah memberikan pelayanan publik kepada warga masyarakatnya yang membutuhkan pelayanan sesuai kebutuhan warga masyarakat.

Salah satu desa dalam wilayah kerja Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu adalah Desa Singajaya. Sebagaimana desa lainnya di Kabupaten Indramayu, yaitu memberikan pelayanan administrasi pemerintahan, diantaranya yaitu melayani administrasi dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), kartu keluarga (KK), maupun pelayanan surat-menyurat untuk berbagai keperluan warga masyarakat, seperti surat keterangan tentang kesehatan, kematian, kelahiran, pindah tempat, dan lain sebagainya. Pemberian pelayanan publik bidang administrasi pemerintahan di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu tersebut terlihat masih kurang optimal. Dengan kata lain, pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat oleh pemerintah desa di Desa Singajaya, baik kualitas maupun kuantitasnya masih kurang efektif. Kurang optimalnya pelayanan publik di Desa Singajaya dimaksud, antara lain dapat dilihat dari permasalahan sebagai berikut:

- a) Masih lemahnya koordinasi antara Pemerintah Desa dengan BPD maupun lembaga sosial kemasyarakatan yang ada di desa setempat dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.
- b) Masih terbatasnya sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.
- c) Masih rendahnya kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, misalnya yang tercermin dari belum optimalnya waktu pelayanan di mana sering adanya tidak tepat waktu dalam penyelesaian pelayanan; prosedur pelayanan, dan penetapan standar biaya yang kurang jelas, dan masih adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan, terutama bagi warga masyarakat yang terdapat hubungan keluarga dengan perangkat desa.
- d) Kurangnya pengawasan dan pembinaan dari pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu, termasuk dari Pemerintah Kecamatan Indramayu.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian di atas, peneliti mengidentifikasi permasalahan bahwa pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu masih terlihat kurang optimal. Untuk itu fokus dalam penelitian ini diarahkan pada pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu. Di samping itu, juga diarahkan pada identifikasi faktor kendala maupun upaya mengatasi faktor kendala dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat di Desa tersebut. Adapun rumusan masalahnya yaitu: (1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu?; (2) Apa yang menjadi faktor kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu?; dan (3) Bagaimana upaya mengatasi faktor kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu?.

TINJAUAN PUSTAKA.

1. Pengertian Pelayanan Publik.

Menurut Sianipar (1998:5) bahwa “pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan/kebutuhan individu/seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi dan kelompok organisasi.” Sedangkan menurut Luthans (dalam Moenir, 1995:17) bahwa konsep pelayanan

dapat diberi pengertian sebagai proses menunjuk kepada segala upaya pencapaian tujuan tertentu.

Menurut Rewansyah (2011:53) bahwa konsep pelayanan mengandung bermacam-macam arti, meliputi rupa-rupa kegiatan, dan dipakai untuk berbagai bidang ilmu. Sejauh ini padanan bahasa Indonesia kata pelayanan dalam bahasa Inggris ada dua istilah, yaitu *administering* dalam *administration*, dan *servicing* dalam *service* (*public service* dan *civil service*). Dalam konsep *administration* lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbang substansi kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep *service* (servis) sebaliknya merupakan hasil kerja (*output*) pelayanan, mengandung dua arti, yaitu sebagai jasa (komoditi dalam arti luas), dan sebagai seni (cara). Komoditi dalam arti luas meliputi komoditi yang diperjual-belikan di pasar (layanan publik dengan tarif semurah mungkin dan dapat diprivatisasikan) maupun yang tidak diperjual belikan (*layanan civil*, *layanan no price*).

Sebagai seni, pelayanan itu terbentuk sebagai upaya aparatur pemerintah (pegawai negeri) untuk mengefektifkan kegiatan atau pelayanannya sesuai dengan kondisi orang, atau lingkungan yang dilayani, yang bagaimana sekalipun keadaannya. Oleh sebab itu, aparatur pemerintahan harus benar-benar berkualitas: keratif, inovatif, proaktif, dan berfikir positif. Bahasa Inggris *services* itu sendiri dapat diartikan sebagai proses (pelayanan), dan dapat pula diartikan sebagai produk (*output*, layanan, hasil kegiatan pelayanan).

Oleh karena sangat banyaknya jenis layanan publik dan beraneka ragamnya corak pelayanan publik serta beraneka ragam kualitas atau mutu layanan publik, maka perlu dilakukan kategorisasi atau pengelompokan pelayanan publik. Ndraha (2003:46) membedakan antara layanan civil dan layanan publik. Layanan civil adalah hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang, lepas dari suatu kewajiban, misalnya: akte kelahiran, KTP, paspor, ijin-ijin, surat keterangan kematian, dan lain-lain. Layanan civil tidak diperjual-belikan (diperdagangkan) di pasar, penyediaannya dimonopoli dan merupakan kewajiban Pemerintah serta tidak diprivatisasikan.

Sedangkan layanan publik adalah kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang dengan dibebani suatu kewajiban (membayar) harga tertentu untuk mendapatkannya seperti: layanan air bersih, listrik, layanan pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Layanan publik pada dasarnya bukanlah monopoli pemerintah, dapat diperdagangkan di pasar dan dapat diprivatisasikan penyediannya (organisasi privat atau organisasi sosial diluar instansi pemerintah).

Konsep kualitas pelayanan mengandung banyak definisi dan makna. Tjiptono (1996:2) mengartikan kualitas sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan konsumen.
- 2) Kecocokan untuk pemakaian.
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan.
- 4) Bebas dari kerusakan atau cacat.
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- 6) Melakukan sesuatu secara benar sejak dari awal.
- 7) Sesuatu yang membahagiakan pelanggan.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai keadaan suatu produk, baik berupa barang maupun jasa yang sesuai dengan tuntutan konsumen, tidak cacat, cocok dipakai, serta selalu mendapatkan perbaikan dan penyempurnaan yang berkelanjutan.

Menurut Lovelock (dalam Sedarmayanti, 2000:203-204) menyatakan perlunya diperhatikan lima prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Terjamah), seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi material.
2. *Reliability* (Handal), yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
3. *Responsiveness* (Pertanggungjawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (Empati), perhatian perorangan pada pelanggan.

2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Menurut De Vrye (dalam Wasistiono 2003:47) mengemukakan tujuh strategi sederhana untuk meningkatkan pelayanan, yang disingkat menjadi S-E-R-V-I-C-E. Strategi dimaksud adalah:

- 1) *Self-esteem* (memberi nilai pada diri sendiri).
- 2) *Exceed expectation* (melampaui yang diharapkan).
- 3) *Recover* (rebut kembali).
- 4) *Improve* (peningkatan).
- 5) *Care* (perhatian).
- 6) *Empower* (pemberdayaan).

Prinsip ataupun strategi yang telah dikemukakan di atas memang ditujukan kepada pemberian jasa yang dikelola oleh sektor bisnis. Akan tetapi ada pula prinsip atau strategi tertentu yang dapat digunakan pula pada pelayanan jasa sektor pemerintah, sepanjang dipahami perbedaan mendasar antara kegiatan sektor bisnis dengan sektor pemerintah.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diketahui terlebih dahulu berbagai kekurangan yang ada selama ini. Berdasarkan kekurangan tersebut dapat disusun langkah-langkah praktis untuk mengantisipasinya. Macaulay dan Cook (dalam Wasistiono, 2003:48) memberikan kiat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sebagai berikut:

- 1) Menciptakan kepemimpinan yang berorientasikan pelanggan (*customer oriented*).
- 2) Menciptakan citra positif di mata pelanggan.
- 3) Bersifat tegas tetapi ramah terhadap pelanggan.
- 4) Pengembangan budaya persuasi positif dan negosiasi.
- 5) Mengatasi situasi sulit yang dihadapi pelanggan.

Kemudian untuk mendapatkan sasaran pemberian pelayanan secara tepat, Macaulay dan Cook (dalam Wasistiono, 2003:48) menyarankan menggunakan pendekatan S-M-A-R-T, yaitu:

- a) *Spesifik* (spesifik).
- b) *Measurable* (terukur).
- c) *Achievable* (dapat dicapai).
- d) *Relevant* (relevan).
- e) *Time-bound* (keterkaitan dengan waktu).

Adapun mengenai prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti dijelaskan dalam Pedoman Penyelenggaraan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu (dalam Pasal 7 Peraturan Bupati Indramayu Nomor 18 B Tahun 2007), diuraikan sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan.
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan.
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu.
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi.
Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan.
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab.
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana.
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses.

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan penuh tanggungjawab.
- j. Kenyamanan.
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dll.

Menurut Stamatis (dalam sedarmayanti, 2000:206) bahwa dikaitkan dengan konsep *Total Quality Service* (TQS), yang diartikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer (pimpinan) dan karyawan (pegawai), serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan, proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan yang meliputi strategi, sistem, sumber daya manusia dan tujuan keseluruhan dari pelanggan.

Dalam strategi yang dibuat, pernyataan diharapkan jelas dan dikomunikasikan secara baik tentang posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan. Sedangkan untuk aspek yang dirancang, dimaksudkan untuk mendorong, menyampaikan dan menilai jasa/layanan yang nyaman serta berkualitas bagi pelanggan. Kaitannya dengan aspek sumber daya manusia, yaitu seluruh karyawan di seluruh posisi yang mempunyai kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

Tujuan akhir dari keseluruhan sistem *total quality service* disini adalah menciptakan kepuasan pelanggan dengan memberi tanggung jawab kepada setiap karyawan dan melakukan perbaikan yang berkesinambungan. Dengan memperhatikan atau melaksanakan prinsip-prinsip dimensi atau tolok ukur kualitas pelayanan dan *Total Quality Service* (TQS), diharapkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan Pemerintah Desa akan menjadi lebih baik atau berkualitas.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan khususnya bidang jasa pelayanan civil di pemerintahan desa meliputi sejumlah keistimewaan produk yang dapat memenuhi keinginan penerima pelayanan (masyarakat). Pada dasarnya kualitas pelayanan dimaksud dapat meliputi aspek kemampuan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, prosedur yang dilaksanakan dan jasa pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemberi layanan.

Aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, yang berkaitan dengan aspek sumber daya manusia, terdiri dari keterampilan, pengetahuan dan sikap; terkait sarana dan prasarana, apabila pengelolaan atau pemanfaatan sarana dan prasarana dilakukan dengan cepat, tepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Sedangkan yang berkaitan dengan aspek prosedur yang dilaksanakan, misalnya ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, dan kemudahan prosedur. Sementara berkaitan dengan aspek jasa yang diberikan, misalnya kemudahan dalam memperoleh informasi, kecepatan dan ketepatan pelayanan dan lain sebagainya.

3. Mekanisme dan Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Pemerintah Desa di Kabupaten Indramayu.

Mekanisme dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam wilayah Pemerintahan Kabupaten Indramayu adalah mengacu pada Peraturan Bupati Indramayu Nomor 18 B Tahun 2007 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu.

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), dalam hal ini termasuk pula Pemerintah Desa adalah sebagai penyelenggara pelayanan. Dalam menyelenggarakan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakan penyederhanaan pelayanan, yang meliputi (a) penyederhanaan tahapan dan prosedur, (b) penyederhanaan persyaratan, (c) pengurangan waktu rata-rata pemrosesan, dan (d) pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi penyelenggaraan pelayanan. Pedoman di atas, bersifat dinamis dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan tuntutan peningkatan pelayanan.

Adapun mekanisme pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Penyelenggara pelayanan menetapkan prosedur pelayanan.
- 2) Prosedur pelayanan mulai dari tahap permohonan sampai dengan diterbitkannya dokumen dilakukan secara terpadu oleh SKPD penyelenggara pelayanan.
- 3) Proses penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan untuk satu jenis permohonan tertentu atau permohonan paralel.
- 4) Dalam hal permohonan paralel, satu kali permohonan digunakan untuk berbagai pelayanan yang dimohon.
- 5) Penyelenggara pelayanan menyediakan loket pelayanan yang ditetapkan sebagai penerimaan permohonan. Loket pelayanan terdiri dari (a) loket informasi, (b) loket pendaftaran, (c) loket pembayaran, (d) loket pengambilan dan (e) loket pengaduan.
- 6) Untuk mendapatkan pelayanan, ditetapkan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon, baik persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Penyelenggara pelayanan menetapkan jangka waktu penyelesaian pelayanan. Besar biaya pelayanan dihitung sesuai tarif yang ditetapkan berdasarkan Peraturan daerah.
- 8) Penyelenggara pelayanan menetapkan standar pelayanan, yang merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

METODE PENELITIAN.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu sel kondisi suatu sistem pemikiran atau suatu set peristiwa pada masa sekarang. Sedangkan definisi pendekatan penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Tailor (dalam Moleong, 2000:3) adalah "prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati."

Adapun tujuan dari penelitian deskriptif menurut Nazir (2005:54) adalah "untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki." Melalui jenis penelitian ini, maka dapat dijelaskan secara lebih terperinci jalan cerita secara kronologis, sehingga hasil akhirnya dapat memberikan rekomendasi kepada pelaksana administrasi kebijakan untuk merumuskan kembali pelaksanaannya. Pertimbangan lain menggunakan penelitian kualitatif adalah dampak pelaksanaan kebijakan tentang pelayanan publik disini tidak hanya menggunakan peristiwa yang nyata yang bisa dikuantitatifkan, tetapi lebih dari itu hasilnya dapat diharapkan mengungkap nilai-nilai tersembunyi (*hidden values*) dari pelaksanaan kebijakan dimaksud. Selain itu, penelitian ini akan lebih peka terhadap informasi dan data yang bersifat kualitatif, sehingga secara relatif peneliti berusaha mempertahankan obyektifitas dan menyeluruh dari objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti adalah sebagai *human instrument* atau peneliti sebagai instrumen utama. Unit analisisnya adalah unsur-unsur terkait dalam implementasi kebijakan pemerintah desa tentang pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu. Dalam penentuan subyek/obyek yang dipilih sebagai *key informen* adalah digunakan teknik *pupusive*, yaitu *key informan* dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Adapun *key informan* yang diharapkan dapat diperolehnya data dan informasi dalam penelitian ini terdiri dari: kuwu, ketua BPD, sekretaris desa, kepala dusun, dan beberapa warga masyarakat desa.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini, meliputi: studi kepustakaan dan studi lapangan dengan menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi dan teknik dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis data secara kualitatif. Menurut Singarimbun dan Efendi (1995:263) bahwa: "Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibicarakan dan diinterpretasikan". Sesudah data dikumpulkan, analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari hasil wawancara yang dilakukan, catatan laporan, serta dari hasil dokumentasi yang ada. Menurut Miles dan Huberman (dalam Moeloeng, 2007:16-19) tahapan analisis dalam penelitian kualitatif terdiri dari tiga tahapan pokok setelah dilakukan pengumpulan data, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu.

Pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu yang dianalisis berdasarkan dimensi atau aspek-aspek yang diamati, yaitu aspek terjamah (*tangibles*), handal (*reliability*), pertanggungjawaban (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dalam pemberian pelayanan publik di desa tersebut, dengan uraian pembahasan sebagai berikut:

a. Terjamah (*Tangibles*).

Dilihat dari aspek terjamah (*tangibles*) bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya telah menunjukkan adanya aspek terjamah (*tangibles*) yang cukup baik. Hal itu antara lain dapat dilihat dari indikator penampilan fisik sarana umum desa, tersedianya peralatan, terdapatnya personil atau pelaksana, dan adanya komunikasi material yang mendukung pemberian pelayanan publik di desa tersebut.

1) Penampilan fisik.

Dilihat dari aspek penampilan fisik dalam pemberian pelayanan di Desa Singajaya tersebut tampaknya telah didukung oleh adanya sarana dan prasarana pemerintahan desa sesuai kemampuan dan kebutuhan Desa. Adapun sarana dan prasarana yang ada di desa tersebut untuk mendukung pelayanan publik sesuai kewenangan desa dan telah didukung adanya sarana dan inventaris desa.

Namun demikian, dari sarana dan prasaran pelayanan publik yang ada tersebut, terlihat juga adanya kondisi sarana dan prasarana yang telah rusak yaitu seperti 1 buah motor dan 18 buah kursi kayu. Kondisi tersebut tentunya cukup mengganggu terutama kurangnya ketersediaan sarana mobilitas bagi pamong desa maupun terbatasnya sarana tempat duduk untuk tamu dari warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan, karena dari 18 kursi yang ada terlihat 7 di antara rusak, sehingga tidak dapat difungsikan secara baik.

2) Tersedianya peralatan.

Selain sarana prasarana, seperti gedung dan sarana penunjang kantor lainnya, terlihat juga secara kuantitas peralatan yang ada terlihat sudah cukup baik. Meskipun demikian, ketersediaan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan kantor untuk melakukan pelayanan publik seperti mesin ketik terlihat telah cukup menunjang pelayanan, meskipun masih perlu terus dilengkapi sesuai kebutuhan dan ketersediaan anggaran yang ada seperti untuk pengadaan komputer agar pemberian pelayanan semakin lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kuwu Desa Singajaya terkait dengan penampilan fisik di Desa tersebut dijelaskan sebagai berikut:

“Secara penampilan fisik, bahwa sarana dan prasarana di Desa ini terlihat masih sangat terbatas. Meskipun Desa ini telah memiliki Kantor Desa sendiri, namun kondisinya cukup memprihatinkan karena sudah rusak berat yang hingga saat ini belum bisa dilakukan rehab. Namun demikian kami mengupayakan agar pemberian pelayanan publik di desa ini tetap dapat berjalan seperti biasanya. Sarana pelayanan yang ada di desa ini masih cukup terbatas karena belum adanya fasilitas dan teknologi yang memadai seperti hanya memiliki satu buah komputer dan mesin ketik yang kondisinya sudah cukup usang.

3) Ketersediaan personil (Pamong Desa).

Dilihat dari aspek ketersediaan personil atau aparatur pemerintahan desa (pamong desa) sebagai pemberi dan pelaksana pelayanan, terlihat bahwa di Desa Singajaya memiliki sejumlah pamong desa yaitu sebanyak 11 orang. Apabila dilihat dari pendidikan yang ditamatkannya terlihat semuanya sudah tamatan SLTA.

Terlihat dari kondisi lulusan atau latar belakang pendidikan dari pamong desa tersebut di atas, menggambarkan mengenai kualitas sumber daya aparatur yang ada yang cukup baik. Secara umum para pamong desa telah memiliki masa kerja yang cukup lama di di pemerintah desa tersebut, sehingga setiap pamong desa terlihat mampu

melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara cukup baik, termasuk dalam melakukan pemberian pelayanan publik sesuai bidang tugasnya masing-masing.

4) Aspek komunikasi material.

Dilihat dari aspek komunikasi material, misalnya dari sikap dan penampilan para pamong desa sebagai pemberi pelayanan publik di desa, terlihat sudah cukup efektif. Hal ini misalnya setiap pamong desa selalu bersikap ramah dan sopan santun kepada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik sesuai kebutuhannya. Hal ini tentunya telah sesuai dengan upaya pemerintah desa agar dapat meningkatkan komunikasi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan selalu berfokus pada pencapaian layanan yang prima, sehingga setiap pelayanan yang diberikan oleh pamong desa diharapkan dapat memenuhi keinginan setiap warga masyarakat yang membutuhkannya.

Meskipun demikian, terlihat bahwa upaya penerapan komunikasi oleh para pamong desa untuk menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin tampaknya belum dapat dilakukan secara optimal, sehingga kualitas pelayanan publik yang dilakukan perlu ditingkatkan agar lebih optimal lagi. Hal tersebut berarti sudah terlihat adanya upaya dari para pamong desa dalam menjalankan tugas pokoknya agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat (pelanggan) yang meliputi adanya strategi, sistem dan sumber daya manusia.

Dalam kaitan strategi yang dibuat, pengkomunikasian pernyataan misi pemerintah desa terlihat jelas dan telah dikomunikasikan secara baik, misalnya mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal pemberian pelayanan kepada warga masyarakat. Kaitannya dengan sumber daya manusia, maka pamong desa yang ada terlihat mempunyai kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan para penerima layanan. Berkaitan dengan sumber daya manusia tersebut, baik aspek keterampilan, pengetahuan dan sikap terlihat bahwa keterampilan, pengetahuan dan sikap pamong desa telah diupayakan untuk terus ditingkatkan, sehingga hal tersebut, baik langsung maupun tidak langsung telah mempengaruhi kualitas pelaksanaan tugasnya. Apabila hal tersebut dapat terus ditingkatkan lagi, maka tentunya akan menghasilkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang lebih baik lagi.

b. Handal (*Reliability*).

Aspek kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan publik menjadi sangat penting. Hal tersebut, karena aspek kehandalan adalah merupakan tingkat kemampuan unit pelayanan atau aparatur desa sesuai tugas pokok dan fungsi berdasarkan kewenangan yang ada untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada penerima layanan, yang dapat diuraikan sebagai berikut.

1) Kemampuan memberikan pelayanan.

Dilihat dari aspek *reliability* (kehandalan) tersebut, tampaknya para pamong desa di Desa Singajaya telah memiliki kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, terhadap jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

Kondisi tersebut antara lain terlihat dari adanya sendi-sendi pelayanan yang tercermin dari kesederhanaan pelayanan dan kejelasan, serta kepastian pelayanan. Kesederhanaan pelayanan terlihat dari adanya tata cara atau prosedur pelayanan yang telah diterapkan secara lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilakukan. Hal tersebut terlihat dari adanya informasi pelayanan yang berupa loket informasi dan layanan pengaduan disertai petunjuk pelayanan.

Di samping itu, pelayanan yang diberikan telah mengandung kejelasan dan kepastian pelayanan, yaitu antara lain menyangkut hal-hal sebagai berikut:

- a) tatacara/prosedur;
- b) persyaratan;
- c) penanggung jawab;
- d) biaya/tarif;
- e) waktu penyelesaian; dan
- f) hak dan kewajiban pemberi/penerima pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Desa Singajaya tersebut, terlihat dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai kebutuhan masyarakat dan dapat dilakukan secara optimal. Hal itu misalnya telah adanya pengaturan secara jelas, misalnya mengenai waktu pelayanan, berapa biaya dan bagaimana syarat pelayanan, jam kerja kantor desa untuk pelayanan, jadwal dan pelaksanaan pelayanan, pengaturan tariff, dan lain sebagainya.

Selain itu, upaya pemahaman terhadap tata cara/prosedur yang telah ditentukan oleh pemerintah desa dalam memperoleh pelayanan tersebut, misalnya masyarakat yang akan membutuhkan pelayanan, tampaknya sudah memahami tentang tata cara/prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah desa tersebut. Hal itu misalnya masyarakat yang memerlukan pelayanan dari pemerintah desa tersebut harus membawa surat pengantar dari RT/RW dan melengkapi identitas yang diperlukan, seperti KTP dan KK serta persyaratan lain sesuai kebutuhan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Singajaya yang menjelaskan sebagai berikut:

Pemberian pelayanan di desa Singajaya cukup praktis, hal itu misalnya asal pemohon membawa pengantar dari RT/RW sesuai domisilinya pasti akan kami dilayani secara cepat. Jadi intinya, kami menjamin tepat waktu bagi pemohon pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Di luar itu, bahkan kami juga melakukan pelayanan secara cepat yang kami lakukan dirumah pribadi bila benar-benar diperlukan dan sangat mendesak, dengan catatan telah menempuh sesuai prosedur dan persyaratan yang berlaku.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu warga masyarakat yang sedang memerlukan pelayanan di desa tersebut, diperoleh informasi sebagai berikut: Untuk mendapatkan pelayanan di desa saat ini cukup mudah, di mana yang penting melengkapi persyaratan sesuai permohonan pelayanan yang diminta. Untuk itu, yang penting kami harus membawa pengantar dari RT/RW dan membawa identitas diri seperti KTP dan KK dan pasti akan dilayani secara mudah dan tepat waktu.

Berdasarkan penjelasan dari hasil wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di desa tersebut terlihat telah adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima pelayanan, yaitu dimana pemberi dan penerima pelayanan masing-masing harus memenuhi hak dan kewajibannya dari masing-masing pihak. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai kebutuhannya secara umum telah dapat dilayani secara tepat dan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

2) Jenis-jenis pelayanan.

Jenis-jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Singajaya dalam tahun anggaran 2017 dan 2018 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1: Jenis dan Jumlah Pelayanan Publik di Desa Singajaya Tahun 2017 dan 2018.

No.	Jenis Pelayanan Publik	Tahun 2017	Tahun 2018
1.	Surat untuk pembuatan KTP	446	373
2.	Surat untuk pembuatan KK	162	76
3.	Surat pembuatan Akta Kelahiran	46	26
4.	Surat pembuatan Akta Nikah	73	15
5.	Surat untuk Cerai	6	4
6	Surat Numpang Nikah	-	-

Sumber data: Kantor Desa Singajaya (2018).

c. Pertanggungjawaban (*Responsiveness*).

Dilihat dari aspek pertanggungjawaban (*responsiveness*) dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya, bahwa terlihat adanya tingkat kesadaran atau keinginan pemberi pelayanan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara optimal. Hal tersebut terlihat dari adanya pelaksanaan pelayanan yang dapat diukur secara jelas, misalkan dengan adanya standar yang telah ditetapkan, baik dalam hal waktu yang diperlukan, maupun hasilnya. Dengan adanya ukuran tersebut, terlihat bahwa pamong desa tersebut telah dapat

merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan publik yang dilakukan meskipun hal tersebut belum dapat dilakukan secara optimal.

Hal tersebut terlihat dari kurang adanya kesadaran secara penuh dari pemberi pelayanan terhadap pelaksanaan kewajiban yang dibebankan kepada para pamong desa tersebut. Hal itu misalnya masih adanya pamong desa yang memanfaatkan situasi tertentu dalam memberikan pelayanan misalnya melakukan pelayanan diluar jam kerja yang dilakukan di rumah meskipun tujuannya baik, tetapi secara administrasi publik hal tersebut kurang baik untuk dilaksanakan.

Meskipun demikian, aspek waktu dan tempat pemberian pelayanan merupakan indikator yang penting dalam memberikan pelayanan yang belum dapat dilakukan secara baik. Untuk itu, ke depan perlu diupayakan agar pamong desa dapat melayani dengan cepat dan tepat, sesuai dengan aturan yang berlaku. Di samping itu, para pamong desa tersebut juga harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan, termasuk meningkatkan disiplin dan kemampuan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai kewenangan pamong desa masing-masing.

Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Kuwu Desa Singajaya sebagai berikut: Dalam memberikan pelayanan publik di Desa Singajaya, kami memiliki sistem, prosedur dan metode kerja untuk melayani kepada masyarakat sesuai tugas dan kewenangan pemerintah desa. Secara umum pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat di desa kami selama ini telah cukup optimal, bahkan kami terbuka selama 24 jam bagi warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan, tetapi yang penting sesuai prosedur.

Kami menyadari juga bahwa dalam hal pengorganisasian tugas pelayanan yang kami lakukan, termasuk oleh para perangkat desa lainnya terlihat masih belum optimal.

d. Jaminan (*Assurance*).

Aspek penting lainnya dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya adalah adanya jaminan, yaitu adanya pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pamong desa dalam memberikan pelayanan. Dilihat dari tingkat pengetahuan atau wawasan pamong desa dalam memberikan pelayanan terlihat bahwa pamong desa secara umum telah memiliki pengetahuan yang cukup baik, terutama pengetahuan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Singajaya yang menyatakan sebagai berikut: Para pamong desa di Desa Singajaya secara umum telah memiliki pengetahuan yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta tanggungjawabnya masing-masing. Meskipun rata-rata mereka hanya tamatan pendidikan SLTA ke bawah, tetapi karena masa kerja mereka rata-rata telah di atas 5 (lima) tahun maka para pamong desa memiliki kompetensi yang cukup baik dalam melayani apa yang menjadi kebutuhan warga masyarakatnya. Hal ini terlihat dari belum ada warga masyarakat yang melakukan komplain dalam pemberian pelayanan selama ini kepada para pamong desa yang ada.

Sementara itu dilihat dari perilaku pamong desa bahwa dari segi etika, misalnya keramahan dan sopan-santun para pamong desa dalam memberikan pelayanan selama ini terlihat sudah cukup baik. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan warga masyarakat penerima layanan yang menyatakan sebagai berikut: Selama kami mengurus kebutuhan seperti surat menyurat yang berhubungan dengan pemerintah desa, saya selalu merasakan adanya sikap ramah dan sopan-santun dari penerimaan yang dilakukan dari para pamong desa. Hal ini tentunya sangat menyenangkan bagi kami selaku penerima pelayanan di Disa tersebut.

Aspek kemampuan pamong desa dalam memberikan pelayanan juga menunjukkan adanya kemampuan yang cukup baik. Hal itu berarti pelaksanaan pelayanan publik di desa tersebut telah sesuai dengan pelaksanaan pelayanan yang secara umum diharapkan diantaranya terdiri dari:

- Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
- Mendapat pelayanan yang wajar.
- Mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
- Mendapat perlakuan jujur dan terus terang, dan lain sebagainya.

Pelayanan yang dilakukan tersebut secara umum telah dapat memuaskan kepada penerima layanan, di samping juga berdampak positif bagi masyarakat, yang antara lain ditandai dengan: (a) masyarakat cukup menghargai terhadap pelaksanaan pelayanan oleh

aparatur pemerintah desa tersebut; (b) masyarakat cukup patuh terhadap peraturan pelayanan yang diberlakukan oleh pemerintah desa tersebut.

e. Empati (*Empathy*).

Dilihat dari aspek empati atau perhatian pamong desa kepada penerima layanan terlihat juga sudah cukup optimal. Hal itu terlihat dari adanya kemauan pamong desa sebagai petugas pelayanan untuk melakukan pendekatan dan memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan penerima layanan (masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik) dari pemerintah desa tersebut.

Dalam hal untuk melakukan pendekatan, hal tersebut terlihat dari upaya-upaya pamong desa untuk selalu melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Namun demikian pelaksanaan sosialisasi-sosialisasi yang dilakukan oleh pamong desa tampaknya masih cukup terbatas. Hal itu misalnya selain sosialisasi dilakukan secara langsung dengan penerima pelayanan di kantor desa, sosialisasi juga dilakukan misalnya pada saat kelompok yasinan, dan kegiatan masyarakat lainnya.

Hal tersebut, menurut hasil wawancara dengan penerima layanan publik di Desa Singajaya yang menyatakan sebagai berikut: "Setiap kali meminta pelayanan publik di desa ini kami selalu memperoleh penjelasan seperti prosedur yang harus kami tempuh untuk memperoleh pelayanan di desa maupun untuk pelayanan yang dituju selanjutnya."

Sementara dalam aspek pemberian perlindungan, hal tersebut terlihat bahwa mulai proses sampai dengan hasil pelayanan publik di desa terlihat telah mengandung unsur keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum. Begitu pula hasil produk pelayanan telah memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administratif, misalnya juga dilakukan pencatatan dokumentasi, tagihan keuangan kepada penerima layanan, dan lain sebagainya.

2. Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu.

Kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu berupa kendala secara internal dan kendala secara eksternal yang diuraikan sebagai berikut:

1) Kendala internal.

Kendala internal merupakan kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya yang antara lain sebagai berikut:

- a) Terbatasnya sumber daya manusia aparatur pemerintahan desa yang ada, baik dari unsur pamong desa maupun unsur BPD dalam mengelola pelayanan publik di Desa Singajaya tersebut. Kondisi ini terlihat dari masih rendahnya tingkat pendidikan yang ditamatkan oleh unsur pamong desa. Kondisi ini menyebabkan kurang optimalnya misalnya pengelolaan keuangan desa maupun kekayaan desa yang seharusnya bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan sesuai kebutuhan desa maupun masyarakatnya.
- b) Belum optimalnya sistem pelaksanaan dalam pemberian pelayanan publik sesuai peraturan perundangan yang berlaku. Hal ini misalnya belum sesuai dengan Peraturan Bupati Indramayu Nomor 18 B Tahun 2007 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memiliki loket informasi, loket pendaftaran, loket pengambilan, dan loket pengaduan. Keterbatasan sarana dan prasarana yang ada terlihat masih kurang memungkinkan untuk melakukan pembagian loket-loket seperti yang disebutkan di atas.
- c) Kurangnya dukungan secara kelembagaan, terutama masih terbatasnya anggaran dalam melakukan pengadaan sarana dan prasarana pelayanan publik sesuai perencanaan pelayanan publik di desa tersebut.
- d) Belum optimalnya kegiatan sosialisasi kepada warga masyarakat oleh pemerintah desa dalam melakukan pelayanan publik. Kondisi ini dapat mempengaruhi tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap hak-hak dan kewajibannya, sehingga

dapat menentukan tingkat partisipasi dalam pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat tersebut.

- e) Masih lemahnya sistem pengawasan yang dilakukan oleh pihak BPD kepada pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan publik.

2) Kendala eksternal.

Adapun kendala eksternal dalam pemberian pelayanan publik di Desa Singajaya antara lain mencakup kendala-kendala sebagai berikut:

- a) Masih lemahnya pengawasan fungsional, misalnya pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Indramayu maupun Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Kabupaten Indramayu yang membidangi desa. Kondisi ini menyebabkan kurang optimalnya pelaksanaan pelayanan publik di tingkat desa, di samping kurangnya tingkat pembinaan oleh pihak-pihak terkait tersebut di atas.
- b) Lemahnya dukungan anggaran dari pemerintah yang lebih tinggi untuk mendukung pengadaan sarana dan prasarana yang memadai di tingkat desa dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat desa.
- c) Kurangnya koordinasi antara Pemerintah Kabupaten Indramayu dengan Pemerintah Desa Singajaya dalam hal mendorong kualitas pemberian pelayanan publik secara optimal.

3. Upaya Mengatasi Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu.

Upaya mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu antara lain mencakup upaya-upaya sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintahan desa dengan mengikutsertakan para pamong desa pada kegiatan-kegiatan rapat-rapat dinas di Kecamatan Indramayu terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di desa.
- 2) Meningkatkan koordinasi dan kerjasama Pemerintah Desa Singajaya dengan BPD setempat terutama terkait dengan upaya pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan secara bertahap dengan memperoleh persetujuan BPD.
- 3) Meningkatkan upaya perencanaan secara sistematis untuk pengadaan sarana dan prasarana pelayanan publik secara bertahap.
- 4) Meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada warga masyarakat agar warga masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya serta melaksanakan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.
- 5) Meningkatkan kegiatan pengawasan oleh BPD dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan cara mengingatkan secara dini kepada pemerintah desa, jika ditemukan adanya pelanggaran dalam pelaksanaan pelayanan publik di desa tersebut.

SIMPULAN.

Berdasarkan keseluruhan proses dan pembahasan dalam penelitian tentang pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu dapat diuraikan uraian kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu berdasarkan dimensi atau aspek-aspek yang diamati peneliti telah menunjukkan adanya pelayanan publik yang cukup baik dan telah sesuai dengan tugas pokok dan kewenangan pemerintah desa.
- 2) Beberapa faktor kendala dalam pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu berupa kendala internal meliputi antara lain :
 - a) Masih lemahnya kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintahan desa yang ada, baik dari unsur pamong desa maupun unsur BPD dalam mengelola pelayanan publik di Desa tersebut;
 - b) Belum optimalnya sistem pelaksanaan dalam pemberian pelayanan publik sesuai peraturan perundangan yang berlaku;

- c) Belum optimalnya kegiatan sosialisasi kepada warga masyarakat oleh pemerintah desa dalam melakukan pelayanan publik; dan
 - d) Masih lemahnya sistem pengawasan yang dilakukan oleh pihak BPD kepada pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan publik.
- Sementara kendala eksternal meliputi antara lain:
- a) Masih lemahnya pengawasan fungsional misalnya pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan maupun Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Kabupaten Indramayu yang membidangi desa;
 - b) Lemahnya dukungan anggaran dari pemerintah yang lebih tinggi untuk mendukung pengadaan sarana dan prasarana yang memadai di tingkat desa;
- 3) Beberapa upaya untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Singajaya Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu meliputi:
- a) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintahan desa dengan mengikutsertakan para pamong desa pada kegiatan-kegiatan rapat-rapat dinas di Kecamatan Indramayu terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di desa masing-masing.
 - b) Meningkatkan koordinasi dan kerjasama Pemerintah Desa dengan BPD setempat terutama terkait dengan upaya pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan secara bertahap dengan memperoleh persetujuan BPD.
 - c) Meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada warga masyarakat agar warga masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya serta melaksanakan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.
 - d) Meningkatkan kegiatan pengawasan oleh BPD dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan cara mengingatkan secara dini kepada pemerintah desa jika diketemukan adanya pelanggaran dalam pelaksanaan pelayanan publik di desa tersebut.

Berdasarkan kesimpulan penelitian tersebut di atas, peneliti mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

- 1) Kuwu Desa Singajaya hendaknya melakukan upaya perencanaan secara terprogram serta ditunjang dengan sistem pembiayaan yang memadai dalam pelaksanaan pelayanan publik di desanya. Upaya perencanaan tersebut dapat dilakukan antara lain dengan menganalisis faktor-faktor internal maupun eksternal, sehingga diketahuinya berbagai faktor kekuatan, kelemahan, ancaman maupun peluang organisasi (pemerintah desa) tersebut.
- 2) Untuk mengantisipasi keterbatasan sarana prasarana fisik pemerintahan desa, termasuk peralatan dan sarana prasarana pelayanan publik yang ada dapat dilakukan dengan pengadaan secara bertahap dan dianggarkan melalui APBDesa dalam setiap tahun anggaran yang berjalan, dan sesuai kebutuhan, serta prioritas kebutuhan pelayanan.
- 3) Untuk meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai tugas pokok dan fungsi dari masing-masing pamong desa, hendaknya Kuwu Desa Singajaya terus melakukan pembinaan maupun upaya lainnya secara terprogram. Hal tersebut misalnya dengan melakukan pembinaan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pamong desa secara rutin melalui rapat mingguan, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA.

- Bogdan, Robert dan Tailor, Steven J. 1993. *Kualitatif, Dasar-dasar Penelitian*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Labolo, Muhadam. 2008. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjun Surjaman. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. Hadari. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rewansyah, Asnawi. 2011. *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: STIA-LAN.

- Sedarmayanti, 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Mandar Maju.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi PT.
- Sianipar, JPS. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN RI.
- Suradinata, Ermaya. 1998. *Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Bandung: CV Ramadhan.
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: CV Folusmedia.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.
- Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 8 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Desa.
- Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 9 Tahun 2006 Tentang Keuangan Desa.
- Peraturan Bupati Indramayu Nomor 18 B Tahun 2007 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu.