



---

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
APARAT DESA KEPADA PUBLIK**

Nur Hidayati

Jurusan Manajemen Universitas Islam Kediri

nur.hidayati.nh17@gmail.com

**Abstract**

*Efforts to improve the quality of service village officials are needed, so that in carrying out the obligations as village officials can be optimal. The phenomenon that occurs there are still officials with a background of junior high education and less optimal in providing services. The research was conducted in Purwoasri village Purwoasri district Kediri, using qualitative research method that is trying to understand certain situation and background as it is, conducting interview with some informant. The result of the research shows that the quality of village officials in providing public services is not good, so it is necessary to improve the quality of service by improving work discipline, mental attitude and behavioral change, and the need for prerequisite standard for educational background for village officials and training service.*

*Keywords: quality, public service, village officials.*

**Abstrak**

*Upaya meningkatkan kualitas pelayanan aparat desa sangat diperlukan, sehingga dalam menjalankan kewajiban sebagai aparat desa bisa optimal. Fenomena yang terjadi masih terdapat aparat dengan latar belakang pendidikan SMP dan kurang optimal dalam memberikan pelayanan. Penelitian dilakukan di desa Purwoasri kecamatan Purwoasri kabupaten Kediri, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu berusaha memahami situasi dan kondisi sebagaimana adanya, melakukan wawancara dengan beberapa informan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas aparat desa dalam memberikan pelayanan publik kurang baik, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan meningkatkan disiplin kerja, sikap mental dan perubahan perilaku, serta diperlukan prasyarat untuk latar belakang pendidikan bagi aparat desa dan diperlukan pelatihan pelayanan. Kata kunci : kualitas, pelayanan publik, aparat desa.*

**A. PENDAHULUAN**

**1. Latar Belakang**

Otonomi daerah yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah diharapkan dapat meningkatkan berbagai program pembangunan diseluruh wilayah tanah air termasuk program yang diprioritaskan adalah di daerah pedesaan. Karena desa merupakan basis pertumbuhan, dan lumbung produksi serta berbagai penyediaan bahan baku untuk berbagai keperluan baik pangan maupun bahan untuk industri.

Pembangunan yang dilakukan di desa harus mendapat dukungan yang kuat dari pemerintahan desa, yaitu kepala desa beserta aparat desa dan masyarakat. Pemerintahan desa sebagai pelayan masyarakat atau publik, harus memiliki kemampuan kinerja yang baik, serta masyarakat yang mendukung program-program desa. Sehingga keduanya saling mendukung dan saling mengisi dalam setiap kegiatan pembangunan yang ada di desa. Tugas dan fungsi utama pemerintahan desa adalah memberikan pelayanan yang baik kepada publik yaitu masyarakat desa. Dalam pemerintahan desa yang terdiri dari kepala desa dan aparat desa sebagai pelaksana tugas, diharapkan dapat melaksanakan program-program desa dengan baik sehingga tercipta kesejahteraan dan pembangunan masyarakat di desa.

Kinerja aparat desa menjadi salah satu indikator dalam pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, menyebutkan bahwa Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah 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.

Kegiatan penyelenggaraan pemerintah desa di Desa Purwoasri dilaksanakan oleh aparatur desa dengan jumlah 10 (sepuluh) orang yang terdiri dari kepala desa dan perangkat desa. Penyelenggaraan pemerintah desa akan tersusun dan semakin terarah lebih baik bahkan lebih maju apabila kualitas pelayanan segenap aparatur desa kepada publik tidak lambat, tidak berbelit-belit, efisien dan efektif, sehingga masyarakat merasa kepentingannya dapat terlayani dengan baik.

Fenomena yang terjadi di Desa Purwoasri dalam hal pelayanan aparat desa yang sering mendapatkan perhatian dari masyarakat karena kualitas dalam pelayanan publik masih rendah. Dalam melayani surat menyurat yang masih lambat, pengaturan pengairan/irigasi pada pertanian yang tidak merata, pengaturan penyaluran pupuk bersubsidi yang tidak tepat sasaran dan permasalahan-permasalahan lain di desa yang masih sering dikeluhkan oleh masyarakat.

Keluhan warga dalam mengurus surat-surat keterangan di kantor desa menemui kendala terlalu lama harus menunggu sehingga terjadi ketidak efisienan waktu, kadang warga harus menunda untuk mendapatkan tanda tangan dari kepala desa, karena kepala desa tersebut sedang tidak berada di kantor desa. Keluhan juga terjadi dalam hal ketidak tepatan dalam penyaluran pupuk bersubsidi, yaitu yang mendapatkan pupuk bersubsidi rata-rata adalah petani yang mampu, namun karena memiliki hubungan kekerabatan yang baik dengan perangkat desa, sehingga lebih diutamakan daripada petani yang kurang mampu.

Dalam pengaturan pengairan/irigasi persawahan, sering terjadi ketidakadilan dalam hal penggiliran pengairan sawah, perangkat desa lebih mendahulukan sawah milik warga yang memiliki hubungan kekerabatan baik daripada petani lain, sehingga terjadi ketidak efektifan dalam melakukam pelayanan publik. Selain itu masih ada aparat pemerintah yang kurang memahami dalam mengoperasikan komputer, sehingga waktu pelayanan menjadi lama.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya meningkatkan kualitas layanan aparat desa kepada publik?

## **3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan pelayanan kualitas aparat desa kepada publik.

## **4. Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan aparat desa, sehingga diharapkan bisa memberikan kontribusi teori-teori ilmu sosial, khususnya ilmu Administrasi Negara dan Manajemen Sumber Daya Manusia.

### **b. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi

pemerintah desa, khususnya bagi pemerintah di Desa Purwoasri Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan aparat desa.

## **B. KAJIAN TEORI**

### **1. Konsep Kualitas**

Menurut Prof. Drs. A.L. Tampi dalam makalah "Peningkatan Kualitas Manusia Indonesia", menjelaskan kualitas dapat diartikan dengan mutu atau juga dalam bahasa praktis disamakan dengan kata bobot, nilai, dan lain-lain.<sup>1</sup> Berangkat dari pengertian ini dapat diperjelas lagi dengan hal-hal menyangkut derajat kepandaian, derajat kecerdasan, derajat kemampuan atau kualitas yang dilengkapi dengan vitalitas (keunggulan), kelebihan intelegensi, bertindak humanitas dan dengan bersifat moralis. Maka dalam pengertian teknis operasional, adalah mutu dari orang atau orang-orang yang memiliki keahlian, kecerdasan, keterampilan dan berpandangan luas serta berkemauan untuk maju dan berhasil (sukses).

Sedangkan menurut Feigenbaum kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan.<sup>2</sup> Goetsch dan Davis dalam Tjiptono mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.<sup>3</sup> Juran dalam Mauludin menyatakan kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil-hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan.<sup>4</sup>

### **2. Konsep Pelayanan Publik**

Sinambela dkk mengemukakan pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat

---

<sup>1</sup> Tampi. A.L. Makalah "Peningkatan kualitas manusia Indonesia" (1983).

<sup>2</sup> Feigenbaum, Kendali Mutu Trepudu. (PT. Erlangga Jakarta. 1993), 10.

<sup>3</sup> Tjiptono. Sumberdaya Berkualitas, (Penerbit Pradnya Paramita Jakarta. 1997), 18.

<sup>4</sup> Mauludin, Kualitas Sumberdaya Manusia, (Penerbit PT Gramedia Jakarta. 2003), 28.

pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan barang dan jasa.

Dari uraian di atas pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan interpersonal dengan begitu tercipta suatu kepuasan barang dan jasa. Sedangkan menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **3. Konsep Desa**

Soetardjo Kartodihardjokoesoemo yang dikutip oleh Surjadi mengatakan Desa adalah suatu daerah kesatuan hukum dimana bertempat tinggal suatu masyarakat yang berkuasa mengadakan pemerintahan sendiri.<sup>5</sup> Menurut P.J. Bouman, desa adalah suatu bentuk kuno dari kehidupan bersama sebanyak beberapa ribu orang, hampir semuanya saling mengenal, kebanyakan yang termasuk didalamnya hidup dari pertanian, perikanan dan sebagainya usaha-usaha yang dapat dipengaruhi oleh hukum alam dan kehendak alam.<sup>6</sup> Dan dalam tempat tinggal itu terdapat banyak ikatan-ikatan keluarga yang rapat, ketaatan pada tradisi dan kaidah-kaidah sosial.

Selanjutnya J.B.A.F Mayor Polak mengemukakan bahwa desa mempunyai 3 (tiga) ciri khas yaitu sifat kekeluargaan diantara penduduk,

---

<sup>5</sup> Sutardjo Kartohadikusumo. 1975, *Desa Dan Pembangunan Desa*, (PT Sinar Mas. Jakarta), 15.

<sup>6</sup> Bouman P.J. *Sosiologi Suatu Pengantar*, (CV. Rajawali Jakarta. 1971), 12.

sifat kolektif dalam pembagian tanah, sifat kesatuan ekonomi yang dapat memenuhi kebutuhan sendiri.<sup>7</sup> Sedangkan dalam Kepres No. 72 tahun 2005 tentang Desa disebutkan bahwa “Desa” atau yang disebut dengan nama lain selanjutnya disebut desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah Desa dan Aparat Pemerintah Desa dalam amandemen UU No. 32 Tahun 2004 bab XI tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa pemerintah desa terdiri kepala desa dan perangkat desa. Adapun perangkat desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya. Dalam penjelasan pasal 202 ayat (2) UU No. 32 Tahun 2004 disebutkan bahwa yang dimaksud dengan perangkat desa lainnya dalam kesatuan ini adalah perangkat pembantu kepala desa yang terdiri dari sekretaris desa, pelaksana teknis lapangan seperti kepala unsur-unsur kewilayahan seperti kepala disusun atau dengan sebutan lain. Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub sistem dan sistem penyelenggaraan pemerintahan desa, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat (menurut H.A.W. Widjaya 2008: 46). Dan salah satu kewenangan sangat penting adalah kewenangan yang dilakukan pemerintah desa dan perangkat desa.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana metode ini tidak bermaksud untuk mencari hubungan sebab akibat dari sesuatu melainkan berusaha memahami situasi dan latar tertentu sebagaimana adanya. Prosedur pendekatan kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata

---

<sup>7</sup> Mayor Polak J.B.A.F. Sosiologi. Suatu Pengantar Ringkas, (Penerbit Gunung Mulia Jakarta. 1976), 67.

tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang di amati.<sup>8</sup>

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

- a. *Library Research* yaitu penulis menggunakan fasilitas perpustakaan untuk mendapatkan teori-teori yang mendukung penulisan penelitian ini dengan membaca literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.
- b. *Field Work Research* yaitu penulis mengadakan penelitian langsung di lapangan terhadap obyek penelitian dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi diadakan secara partisipatif, dimana peneliti langsung membaur dengan masyarakat yang menjadi sasaran penelitian.

## **D. PEMBAHASAN**

### **1. Kualitas Aparatur Pemerintah Pembangunan Desa**

Keberhasilan suatu Pemerintah Desa ditandai dengan keberhasilan para penyelenggara pemerintah desa termasuk aparat pemerintah desa dalam pelaksanaan tanggungjawabnya sebagai penyelenggaraan fungsi pelayanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan Pemerintah Desa merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan sehingga dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik. Salah satu yang menghambat pelayanan publik di daerah pedesaan disebabkan kurangnya pemahaman dan kesadaran aparat pemerintah desa terhadap bidang pelayanan tersebut antara lain rendahnya kualitas aparat sehingga sistem pelayanan tidak maksimal.

Sistem pelayanan yang maksimal dapat terukur dan teraplikasikan dengan baik apabila didukung dengan perangkat sebagai pelaksana yang mampu memahami tugas-tugasnya. Kendala yang dihadapi oleh pemerintah desa dalam proses pelayanan antara lain keluhan masyarakat dan cara pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa, mulai dari sistem pelayanan yang sangat lamban, tidak transparan, tidak tepat waktu,

---

<sup>8</sup> Moleong Lexy.L.J. 1996, Metodologi Penelitian Kualitatif, Rosdakarya Bandung. Sinambela, Lijan Poltak. 2010.

memberi janji yang tidak pasti, mengutamakan teman yang memiliki hubungan kekerabatan atau karena faktor tertentu seperti ada uang pelicin. Rendahnya kualitas pelayanan disebabkan rendahnya tingkat pengetahuan dan *skill* aparat desa, rendahnya disiplin kerja serta kurangnya kesadaran dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas.

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu warga yang dianggap tokoh dalam masyarakat Desa Purwoasri, yaitu Bapak A.H. Penulis menanyakan tentang bagaimana sistem pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah desa di Desa Purwoasri. Dari hasil wawancara diperoleh bahwa sistem pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah Desa Purwoasri hingga saat ini dapat dikatakan sudah cukup baik terutama yang berkaitan dengan pelayanan surat menyurat atau surat pengantar ke kecamatan, Kartu Keluarga dan berbagai persyaratan surat izin lainnya. Hanya saja yang menjadi kendala adalah sering kali kepala desa tidak berada ditempat. Sehingga proses pelayanan seringkali tertunda karena dengan alasan harus ditandatangani oleh Kepala Desa.

Dalam proses pelayanan penggunaan keuangan yang berkaitan dengan syarat administrasi bisa dijangkau oleh masyarakat terutama saya sebagai pelaku pelayanan publik. Dalam proses pelayanan di Kantor Desa aparat selalu bersikap ramah dengan mengutamakan sistem kekeluargaan. Dalam hal alokasi pupuk bersubsidi yang terjadi di Desa Purwoasri tidak tepat sasaran, seseorang petani yang seharusnya mendapatkan pupuk subsidi sering terlewatkan tidak mendapatkan pupuk tersebut dengan alasan pupuk bersubsidi sudah habis dibagi ke para petani. Padahal yang terjadi sesungguhnya adalah pupuk bersubsidi tersebut sebagian besar diberikan kepada petani yang mempunyai hubungan kekerabatan dengan aparat. Selain itu berkaitan dengan pembagian air atau pengaturan irigasi dirasakan oleh petani adanya ketidakadilan dalam pembagiannya. Aparat lebih mengutamakan petani yang mempunyai hubungan kekerabatan. Selain itu ada beberapa aparat dalam melakukan pelayanan lebih mengutamakan kepada warga yang memberikan uang pelicin atau



pungutan liar.

## **2. Peningkatan Kualitas Kepemimpinan Kepala Desa**

Dalam melaksanakan roda pemerintahan di daerah pedesaan akan tergantung pada efektifitas kepemimpinan kepala desa. Kepala desa sebagai unsur dari aparat pemerintah desa juga melekat padanya sebagai seorang pemimpin yang memiliki tugas dan tanggungjawab yang cukup besar. Kepala desa disamping sebagai pemimpin juga memiliki fungsi sebagai seorang manajer harus memiliki kapasitas, kapabilitas, pro aktif, memiliki kemampuan untuk mengatur suatu organisasi.

Organisasi pemerintahan desa dapat berfungsi dengan baik ketika seorang kepala desa memiliki kemampuan untuk mengatur suatu organisasi. Keberhasilan kepala desa dalam menjalankan kepemimpinannya akan tergantung pada partisipasi masyarakat serta bawahannya (perangkat desa). Karena tanpa adanya bawahan atau dukungan dari masyarakat, maka kepala desa tidak akan dapat menjalankan program-programnya.

Seorang kepala desa tentu harus memiliki kemampuan dalam:

- a. Membangkitkan kepercayaan dan loyalitas kepada bawahan atau masyarakat. Kepercayaan dan loyalitas seperti ini harus perlu dimiliki, karena tanpa adanya dukungan maka tidak akan mungkin kepala desa mampu mempengaruhi bawahan atau masyarakatnya,
- b. Seorang kepala desa juga harus memiliki kemampuan dalam mengaplikasi berbagai potensi yang dimiliki dalam masyarakat,
- c. Seorang kepala desa tentu harus mendapat simpati, disenangi, dikagumi, dihormati, serta dijunjung tinggi oleh para bawahan maupun masyarakatnya,
- d. Kepala desa merupakan salah seorang yang memiliki kemampuan dalam memberikan motivasi kepada para bawahan atau masyarakatnya,
- e. Kepala desa harus memiliki kepercayaan diri, integritas pribadi, kematangan emosional, agresivitas, tahan terhadap tekanan, energik dan antusiasme.

Dengan demikian berbagai karakteristik yang disebutkan di atas

perlu dimiliki oleh seorang kepala desa. Hasil penelitian melalui wawancara dengan informan S, penulis menanyakan bagaimana upaya bapak dalam melaksanakan berbagai kepemimpinan yang ada di desa. Menurut S bahwa kepemimpinan A sebagai kepala Desa Purwoasri, sudah melakukan berbagai kegiatan pembangunan yang ada di desa, terutama dalam kaitan dengan proses perencanaan dan pelaksanaan program. Selama ini dalam proses pelaksanaan atau pengajuan proyek-proyek pembangunan telah disesuaikan berdasarkan usulan dari masyarakat. Artinya melalui kepemimpinannya masyarakat dapat dilibatkan dalam proses perencanaan dan pelaksanaan program pembangunan. Realisasi dari proses perencanaan pembangunan dapat dikelompokkan dalam bidang kegiatan pengembangan, bidang ekonomi, dan bidang sosial budaya. Bidang pengembangan melalui kepemimpinan kepala desa dapat diaplikasikan dalam kegiatan yakni pembuatan parit atau saluran air di pinggiran sawah, perbaikan jalan dari jalan yang awalnya tanah berdebu dibuat jalan paving.

Dalam proses penyelenggaraan program pembangunan maka kepala desa juga mengambil suatu kebijakan yang sifatnya strategis terutama dalam proses pengambilan keputusan. Sebab sebagai seorang kepala desa dan sebagai wakil pemerintah dalam kaitan dengan pelaksanaan program pembangunan tentu harus memiliki kemampuan yang tinggi. Selain itu yang menjadi titik perhatian program kepemimpinan kepala desa yakni melalui upaya untuk menggali potensi desa khususnya dalam skala prioritas pembangunan dibidang pertanian.

Menurut kepala desa A, salah satu program kepemimpinan yang dia lakukan adalah membangkitkan semangat partisipasi masyarakat dalam kegiatan pembangunan desa. Partisipasi masyarakat dapat diaplikasikan lewat sumbangan pemikiran melalui proses pengambilan keputusan, membangkitkan partisipasi tenaga lewat kegiatan kerja bakti maupun pelaksanaan proyek-proyek pembangunan desa, partisipasi harta benda berupa sumbangan masyarakat dalam kegiatan pembangunan tempat

beribadah yaitu masjid. Lewat kepemimpinan kepala desa A, partisipasi masyarakat dapat dikembangkan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi mulai tumbuh secara nyata.

Senada dengan pendapat kepala desa A, penulis mewawancarai salah satu anggota masyarakat yakni informan A.H. Penulis menanyakan tentang bagaimana pendapat A.H. tentang pola kepemimpinan kepala desa dalam membangkitkan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan pembangunan desa. Menurut A.H. pola kepemimpinan kepala desa dalam kaitan dengan pelaksanaan pembangunan adalah melalui pola kepemimpinan partisipatif, dimana kepala desa lebih mengutamakan prinsip keseimbangan antara pemerintah desa dan masyarakat. Pola keseimbangan tersebut dapat dilihat dari keikutsertaan secara bersama-sama antara kepala desa dengan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan pembangunan desa.

### **3. Kualitas Aparat Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa**

Secara khusus dapat kita lihat dari aspek pemerintahan desa, bahwa peranan administrasi pemerintahan desa, telah memegang peranan penting. Dikatakan demikian karena desa merupakan lumbung sumber data dan informasi dari semua jajaran instansi serta departemen yang ada memerlukan data dan informasi dari desa itu sendiri.

Oleh karena itu keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan desa juga akan ditentukan oleh adanya peranan administrasi pemerintahan desa itu sendiri. Namun harus diakui bahwa pelaksanaan administrasi pemerintahan desa yang dijalankan selama ini belum sepenuhnya dapat menjamin keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan desa. Padahal di desa telah tersedia tenaga-tenaga yang dapat diharapkan mampu mengemban tugas pemerintahan desa itu sendiri. Tetapi pada kenyataannya di desa-desa masih kekurangan tenaga-tenaga terampil yang mampu mengelola pelaksanaan administrasi pemerintahan desa.

Proses penyelenggaraan UU No. 6 tahun 2014 tentang Desa sebagai salah satu Undang-Undang yang mampu menata dan menyelenggarakan sistem pemerintahan Desa dan sistem administrasi pemerintahan desa secara seragam diseluruh Indonesia. Dari segi penataan organisasi dapat difahami 3 (tiga) aspek penting yang dapat diimplementasikan dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa, antara lain tentang struktur organisasi yang dituangkan dalam UU No. 6 tahun 2014 dalam Pasal 26 ayat (3), dimana kepala desa yang mewakili pemerintah desa untuk mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja pemerintah desa. Bidang Personal juga telah diatur dalam UU No. 6 tahun 2014 pasal 25 tentang pemerintah desa yang lebih menekankan pengadaan personil lewat tugas kepala desa dalam melaksanakan rekrutmen (pengadaan personil lihat pasal 26 ayat (2) b, yakni kepala desa mengangkat dan memberhentikan perangkat desa. Kemudian bidang prosedural antara lain dapat dilihat dalam Undang-Undang No. 6 tahun 2014 pada pasal 26 ayat (2) d, yakni realisasinya dapat diaplikasikan dalam proses penetapan peraturan desa, penetapan APBD. Dalam bidang prosedural ini pola penataan administrasi pemerintahan desa juga pemerintah desa telah melaksanakan fungsi legislasi terutama dalam kaitan dengan pembuatan peraturan desa.

Administrasi pemerintahan desa merupakan salah satu sarana dari pemerintah desa dalam hal ini perangkat desa dalam melaksanakan tugasnya. Untuk meningkatkan kualitas dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa, aparat pemerintah desa akan dituntut untuk memiliki kemampuan dalam pengelolaan bidang tugasnya masing- masing.

Hasil penelitian tentang peningkatan kualitas dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa, khususnya bagi aparat pemerintah desa. Penulis akan mewawancarai informan S.W. guna menanyakan bagaimana pemahaman S.W. tentang tingkat pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki aparat pemerintah desa dalam proses pengelolaan administrasi pemerintahan desa. Menurut S.W., tingkat pengetahuan dan ketrampilan

yang dimiliki aparat pemerintah desa dapat dikatakan cukup baik karena mereka sudah memiliki pengalaman dalam mengelola administrasi pemerintahan desa. Namun apabila dilihat dari latar belakang pendidikan terakhir dari para perangkat desa tersebut terdiri dari: SMA ada 4 (empat) orang dan SMP ada 1 (satu) orang.

Dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa juga dikenal dengan administrasi umum, administrasi penduduk dan administrasi keuangan. Dalam administrasi umum di lokasi penelitian sesuai dengan hasil penelitian yang penulis peroleh dari wawancara dengan Kaur Umum Bapak I.S. telah didapati berbagai jenis administrasi umum antara lain: 1) Buku Keputusan Desa, 2) Buku Keputusan Kepala desa, 3) Buku Kekayaan Desa, 4) Buku Agenda Desa, 5) Buku Ekspedisi, 6) Buku Aparat Pemerintah Desa dan 7) Buku tanah desa.

Dalam kaitan dengan administrasi penduduk maka jenis-jenis buku administrasi penduduk di Desa Purwoasri antara lain berkaitan dengan: 1) Buku Induk Penduduk yang merupakan buku secara lengkap mencatat data dari setiap penduduk. 2) Buku penduduk sementara, yang merupakan buku yang mencatat data dari seorang pendatang. 3) Buku Perubahan Penduduk yang merupakan buku tentang penduduk yang pindah, mati, datang maupun lahir. 4) Buku perkembangan penduduk, yakni buku tentang perkembangan setiap akhir bulan pada bulan yang bersangkutan. 5) Buku Kartu Keluarga yakni buku tentang kumpulan dari masing-masing anggota keluarga. 6) Buku Kartu Tanda Penduduk, dan Buku Jumlah Penduduk yang merupakan buku tentang kumpulan penduduk setiap 3 (tiga) bulan sekali pada setiap akhir bulan yang bersangkutan, pemerintah desa berkewajiban untuk mencatat keadaan penduduknya dalam buku jumlah penduduk.

Selain proses pembukuan yang dijelaskan di atas maka pelaksanaan administrasi pemerintahan desa juga dikenal dengan administrasi tentang Keuangan Desa yang memuat tentang: 1) Buku Anggaran Desa yang menyangkut anggaran rutin dan anggaran pembangunan. 2) Buku Kas

Umum yang menyangkut data yang berhubungan dengan keuangan desa baik yang rutin maupun pembangunan yang tidak rutin dilaksanakan, yang dapat dipertanggungjawabkan dan dicatat dalam buku kas umum. 3). Buku Kas Pembantu, yang merupakan buku sebagai alat kontrol terhadap keadaan keuangan tunai pada setiap kas desa.

Berdasarkan uraian di atas maka upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa akan menjadi sangat penting dan menentukan dalam proses pendataan dan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Selain peningkatan kualitas dalam proses pengelolaan administrasi pemerintahan yang dilakukan dengan mengikutsertakan aparat desa untuk mengikuti pelatihan pelayanan juga harus disertai dengan sarana dan prasarana yang memadai seperti pengadaan komputer, data statistik desa sebagai fungsi untuk mendapatkan data dan informasi, baik dari pemerintah desa, masyarakat maupun instansi lainnya yang memerlukan data dan informasi tersebut. Hasil wawancara dengan M.A. sebagai Kepala Urusan (Kaur) Pemerintahan tentang sarana yang menunjang proses pengelolaan administrasi pemerintahan desa maka telah tersedia 3 (tiga) unit komputer guna mempercepat proses pengelolaan administrasi pemerintahan desa.

#### **E. PENUTUP**

Dari hasil pembasan dan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan:

1. Pemerintah desa sebagai pelayan masyarakat harus memiliki kemampuan yang berkualitas baik yang dapat mendukung kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa dan pembangunan. Peningkatan kualitas seperti peningkatan dalam kaitan dengan pengembangan sikap mental, perilaku baik bagi aparat pemerintah desa. Hasil penelitian membuktikan bahwa peningkatan kualitas melalui pengembangan sikap mental dan perilaku aparat pemerintah desa kurang baik dalam pelaksanaan tugas.

2. Aparat pemerintah Desa sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan pembangunan desa perlu memiliki nilai dan sikap perilaku yang dapat diaplikasikan dengan kedisiplinan yang tinggi. Disiplin sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas bagi aparat pemerintah desa. Hasil penelitian melalui wawancara dengan informan membuktikan bahwa pelaksanaan disiplin bagi aparat pemerintah desa menunjukkan kurang baik, yang dibuktikan dengan kurang adanya tanggungjawab dalam pelaksanaan tugas, untuk penyelenggaraan pemerintahan desa. Sehingga disiplin bagi aparat pemerintah desa sangat penting untuk dilakukan dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan desa.
3. Peningkatan kualitas bagi setiap aparat pemerintah desa harus dilandasi dengan peningkatan profesionalisme yakni melalui tingkat pendidikan. Pada kenyataannya hasil penelitian membuktikan dari wawancara dengan informan bahwa sebagian besar aparat pemerintah desa dilihat dari latar belakang pendidikannya masih belum memadai, yaitu masih terdapat perangkat desa yang memiliki pendidikan terakhir SMP. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa sebagian besar informan menghendaki diadakan persyaratan minimal dalam pendidikan yang harus dimiliki oleh setiap aparat pemerintah desa dan pelatihan administrasi. Sesuai dengan amanat UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, maka syarat minimal tentang pendidikan sudah ditentukan dalam pasal 50 ayat (1). Tetapi kenyataannya di lokasi penelitian belum sepenuhnya mampu direalisasikan, mengingat kemauan masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengabdikan diri di desa belum tumbuh secara nyata. Karena dengan latar belakang pendidikan yang memadai bagi setiap aparat pemerintah desa akan mempengaruhi sikap dan perubahan perilaku dalam melaksanakan tugas.

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Aparat pemerintah desa sebagai unsur staf dalam penyelenggaraan pemerintahan harus memiliki kualitas yang baik dan memadai dalam pelaksanaan tugas. Melalui penelitian ini disarankan bahwa untuk

meningkatkan kualitas bagi setiap aparat pemerintah desa diperperluan peningkatan sikap mental, perubahan perilaku yang baik, dan pendidikan formal sebagai prasarat untuk merubah pola pikir dan wawasan bagi setiap aparat pemerintah desa.

2. Peningkatan kualitas bagi setiap aparat pemerintah desa harus didukung dengan peningkatan disiplin kerja, sikap mental dan perubahan perilaku. Melalui penelitian ini disarankan hendaknya aparat pemerintah desa dalam pelaksanaan tugasnya memiliki kedisiplinan yang tinggi serta dilandasi dengan pengabdian, dedikasi serta pengabdian yang tinggi dan taat pada setiap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
3. Diperlukan prasyarat latar belakang pendidikan bagi aparat desa dan diperlukan pelatihan tentang pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bouman P.J., 1971, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: CV. Rajawali.
- Feigenbaun, 1993, *Kendali Mutu Trepudu*, Jakarta: PT. Erlangga.
- H.A.W. Widjaya, 2008, *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli Bulat Dan Utuh*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kartohadikusumo, Sutarjo, 1975, *Desa Dan Pembangunan Desa*, Jakarta: PT Sinar Mas.
- Lexy.L.J., Moleong, 1996, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya.
- Mauludin, 2003, *Kualitas Sumberdaya Manusia*, Jakarta: PT. Gramedia.
- Pade, Stevanly Paulus, *Pentingnya Kualitas Aparat Desa Dalam Pembangunan Di Desa Lantung Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara*.
- Polak J.B.A.F., Mayor, 1976, *Sosiologi. Suatu Pengantar Ringkas*, Jakarta: Gunung Mulia.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tampi. A.L., 1983, Makalah: *Peningkatan kualitas manusia Indonesia*.



Tjiptono, 1997, *Sumberdaya Berkualitas*, Jakarta: Pradnya Paramita.

Yikwa, Ariben, *Peningkatan Kualitas Aparat Pemerintah desa dalam Pembangunan Distrik DIMBA kabupaten Lanny Jaya.*  
Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang *Kebijakan Publik*

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang *Desa*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003  
tentang *Pedoman Pelayanan Publik*.