

## Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Balaroa Pewunu

**Triachyar Triachyar**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tadulako

Email: [triaidilabidin@gmail.com](mailto:triaidilabidin@gmail.com)

**Mohammad Zeylo Auriza**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tadulako

Email: [mohammadzeylo86@gmail.com](mailto:mohammadzeylo86@gmail.com)

**Harnida Wahyuni Adda**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tadulako

Email: [harnida@untad.ac.id](mailto:harnida@untad.ac.id)

**Abstract.** *Balaroa Pewunu Village is one of the villages located in West Dolo Sub-district, Sigi Regency, Central Sulawesi Province. The new village separated itself from the main village of Pewunu in 2012, the establishment of the village was stipulated on November 20, 2012 through Sigi Regency Regional Regulation Number 41 of 2012 concerning the Expansion of Balaroa Pewunu Village. As a village that has not been established for too long, it certainly needs to implement good service quality. The quality of service in Balaroa Pewunu Village is the focus of community service activities. However, the Balaroa Pewunu Village government in terms of administrative services still needs to be improved. This article was prepared to find out about the implementation of improving the quality of service of the Balaroa Pewunu Village Government. The implementation method used is a descriptive qualitative method. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. The results achieved from the implementation of community service activities are that the Balaroa Pewunu Village Government has begun to implement related to Improving Service Quality, and since the transition to the new government period. Improvement after improvement, development after development and services that have been implemented have begun to appear, even now Balaroa Pewunu Village has become a model village for neighboring villages.*

**Keywords:** *Village Administration, Service Quality Improvement, Community Service, Balaroa Pewunu Village Government, Pilot Village*

**Abstrak.** Desa Balaroa Pewunu adalah salah satu desa yang terletak di Kecamatan Dolo Barat, Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah. Desa yang baru memisahkan diri dari Desa induk Pewunu pada tahun 2012, berdirinya desa ditetapkan pada 20 November 2012 melalui Peraturan daerah Kabupaten Sigi Nomor 41 tahun 2012 tentang Pemekaran Desa Balaroa Pewunu. Sebagai sebuah desa yang terbilang belum terlalu lama berdiri tentu perlu menerapkan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan di Desa Balaroa Pewunu menjadi menjadi fokus kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Akan tetapi pemerintah Desa Balaroa Pewunu dalam hal pelayanan administrasi masih perlu ditingkatkan. Artikel ini disusun untuk mengetahui tentang penerapan peningkatan kualitas pelayanan Pemerintah Desa Balaroa Pewunu. Metode pelaksanaan yang dilakukan menggunakan metode kualitatif

yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil yang dicapai dari pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yaitu Pemerintah Desa Balaroa Pewunu sudah mulai menerapkan terkait dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan, dan sejak peralihan ke masa pemerintahan baru. Perbaikan demi perbaikan, pembangunan demi pembangunan serta pelayanan yang sudah diterapkan mulai tampak terjadi, bahkan kini Desa Balaroa Pewunu telah menjadi desa percontohan bagi desa tetangga.

**Kata Kunci:** Administrasi Desa, Peningkatan Kualitas Pelayanan, Pengabdian Pada Masyarakat, Pemerintah Desa Balaroa Pewunu, Desa Percontohan

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan adalah tugas utama yang harus dimiliki dari setiap aparatur desa didalam melaksanakan tugas serta tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan dari anggota masyarakat. Aparatur Desa diharapkan bisa memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai mengupayakan perbaikan kualitas pelayanan, dalam mengupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentu dimulai dari sumber daya manusianya (Purwanto et al., 2016)

Pemerintah Desa memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan. Di sisi lain berbagai inovasi perbaikan pelayanan publik yang beragam jenisnya yang ada di Desa seperti Kesehatan, Pendidikan, Adat Budaya dan Administrasi Desa turut berkontribusi untuk terus mengupayakan perbaikan pelayanan, namun pada realitanya ada yang sudah baik tapi tidak sedikit juga yang masih memprihatinkan. Bahkan standar pelayanan di Desa pun tidak ada kepastian. Undang-Undang Desa yang mengedepankan asas rekognisi dan subsidiaritas, sudah seharusnya memerankan masyarakat dalam berpartisipasi memperbaiki pelayanan publik desa sebagai sebuah agenda nasional (Mariani, 2021). Penyelenggaraan pelayanan publik tentang kesejahteraan masyarakat desa perlu dijabarkan dan dirumuskan lebih dalam lagi agar bisa diimplementasikan dengan baik.

Menurut Ismail. (2017), perumusan etika pemerintahan ialah guna mendukung pelaksanaan prinsip dalam penyelenggaraan negara dan tata pemerintahan yang baik, bersih, bertanggung jawab, serta untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap peran dan kewenangan aparatur negara serta wibawa pemerintah dalam menjalankan kehidupan negara dan pemerintah. Salah satu prinsip utama yang mencirikan pemerintahan yang baik adalah: akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, partisipasi, dan penegakan hukum yang harus dijalankan birokrasi dalam pelayanan publik.

Pemerintah desa di bawah Pimpinan Kepala Desa memiliki tugas yaitu (Satria et al., 2021):

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara efisien dan akuntabel.
2. Melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati.

Dengan demikian Pemerintah desa menjalankan fungsi administrasi pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman ketertiban umum, pemeliharaan prasarana fasilitas umum, dan pembinaan lembaga masyarakat. Namun demikian yang terjadi di tingkat pemerintahan terendah yaitu desa atau kelurahan justru banyak terjadi kejadian-kejadian yang menyangkut rendahnya pelayanan pemerintahan kepada masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas (Arsjad, 2018)

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Ali, 2017).

Pelayanan Pemerintah Desa Balaroa Pewunu berdasarkan observasi mengalami peningkatan sejak peralihan ke masa pemerintahan baru. Perbaikan demi perbaikan, pembangunan demi pembangunan serta pelayanan yang sudah diterapkan mulai nampak terjadi di Desa Balaroa Pewunu. Terkhusus untuk kantor desa sendiri pelayanannya yang terbagi menjadi dua *shift* yaitu pagi dan malam, sebagai pusat pelayanan desa sudah semakin meningkat baik dari fasilitas maupun sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

## **IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Desa Balaroa Pewunu, beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian khusus dan pengelolaan yang baik diantaranya sistem pelayanan administrasi di kantor desa yang masih perlu ditingkatkan lagi dan kualitas SDM dari aparatur desa diberi pemahaman terkait pelayanan publik.

## **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan kegiatan ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi (Rizal et al., 2022).

Adapun tahapan pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data-data yang diperoleh dari hasil observasi dan interview di kantor Desa melalui diskusi dengan masyarakat, Pj Kepala Desa, Sekertaris Desa dan Kepala Dusun.
2. Menyusun seluruh data yang diperoleh sesuai dengan urutan pembahasan yang telah direncanakan.
3. Melakukan interpretasi secukupnya terhadap data yang telah disusun untuk menjawab rumusan masalah sebagai hasil kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik bagi instansi pemerintahan desa memiliki peran sentral, baik berkaitan dengan tugas bahkan yang berkenaan dengan aspek tanggung jawab. Organisasi birokrasi pemerintah yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat salah satunya jika strukturnya terdesentralisasi dari pada tersentralisasi. Dalam pengaplikasiannya tentunya pemerintah Desa harus memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya sehingga kemudian dapat membantu merealisasikan pelayanan publik yang baik (Kusmayadi & Nurohman, 2018)

Desa Balaroa Pewunu adalah salah satu desa yang terletak di Kecamatan Dolo Barat, Kab Sigi Provinsi Sulawesi Tengah. Memiliki luas wilayah desa 217,57 ha yang terdiri dari 3 dusun dan 6 Rt. Desa yang baru memisahkan diri dari desa induk Pewunu pada tahun 2012, berdirinya desa ditetapkan pada 20 November 2012 melalui Perda Kabupaten Sigi Nomor 41 tahun 2012 tentang Pemekaran Desa Balaroa Pewunu Kecamatan Dolo Barat Kabupaten Sigi Sulawesi Tengah (tanahkita.id, 2019).



Gambar 1. Kegiatan Lokakarya

Pada kegiatan lokakarya membahas tentang tujuan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dan peningkatan sistem pelayanan administrasi di Kantor Desa Balaroa Pewunu. Peserta yang hadir dalam kegiatan tersebut pemerintah desa, Badan Permusyawaratan Desa, Lembaga Adat, dan tokoh pemuda. Target yang dicapai dalam kegiatan ini diharapkan Kepala Desa beserta Aparatur Desa Balaroa Pewunu dapat memahami dan mengaplikasikan kualitas pelayanan sebagai perwujudan nyata dari tugas dan fungsi seorang pemerintah Desa sebagai pelayan bagi masyarakat. Berdasarkan tanya jawab di akhir kegiatan pemerintah Desa serta unsur Desa lainnya terlibat aktif dalam diskusi terkhusus pada pelayanan di kantor Desa Balaroa Pewunu yang memang perlu harus menjadi pusat perhatian agar kiranya dapat sesuai dengan aturan terkait pelayanan publik yang semestinya.



Gambar 2. Alur Pelayanan Desa

Pada gambar diatas terlihat jelas mengenai alur pelayanan surat menyurat di kantor desa yang pertama, warga atau pemohon mendatangi Ketua RT atau Kepala Dusun untuk meminta surat pengantar, kemudian diteruskan untuk pembuatan surat melalui petugas pelayanan yang ada di kantor desa. Jika ingin membuat surat nikah, kelahiran, kematian maka Kepala Seksi Pelayanan yang bertanggung jawab membuatnya. Dan jika pengurusan surat KTP, Kartu Keluarga, pindah alamat, Surat Keterangan Tidak Mampu dan pelayanan lainnya yang bertanggung jawab adalah petugas Pelayanan Umum dan pemohon wajib memperlihatkan identitas seperti fotokopi KTP atau Kartu Keluarga. Petugas Pelayanan segera membuat surat permohonan yang diminta, setelah selesai dicetak petugas memperlihatkan terlebih dahulu surat yang sudah dibuatkan kepada pemohon sebelum ditandatangani oleh Kepala Desa, langkah ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahan data dalam surat. Apabila sudah benar, petugas memparafnya dan langsung mengantarkan surat ke Kepala Desa untuk di tandatangani dan tidak dipungut biaya alias gratis. Akan tetapi pelayanan di Kantor Desa Balaroa Pewunu masih belum sesuai dengan penjelasan sebelumnya masih terdapat kekurangan mulai dari cara pelayanan surat kebanyakan dilayani di rumah, sarana prasarana yang berada di rumah operator dan aparatur desa yang jarang masuk kantor.

Dalam upaya perbaikan layanan publik tentunya memerlukan strategi seperti membentuk tim perbaikan layanan publik yang terdiri dari unsur desa dan masyarakat, Selanjutnya dimusyawarahkan untuk menentukan peringkat prioritas perbaikan dan penyelenggara layanan publik dalam hal ini pelayanan administrasi, jasa publik dan fasilitas publik. Hasil temuan data di lapangan melalui survei kemudian di verifikasi dalam

Musyawarah Desa dan menjadi rekomendasi perbaikan layanan publik yang dikawal oleh masyarakat, kelompok perempuan dan pemerintah desa. Rekomendasi perbaikan layanan publik sebagai dasar kebijakan penyelenggaraan pemerintahan desa selanjutnya tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDesa), Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDesa) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa).



Gambar 3. Perbaikan Pelayan di Desa

Upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat tentunya pemerintah Desa Balarao Pewunu harus menyiapkan strategi agar terwujudnya pelayanan yang prima seperti:

1. Strategi pembangunan desa mencakupi meningkatkan kualitas kinerja aparatur desa dan BPD, pembangunan desa, program PMD, partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa, dan melaksanakan program pelayanan terpadu.
2. Arah kebijakan keuangan desa mencakupi sarana dan prasarana yang mampu melayani masyarakat, manajemen keuangan, menciptakan program bersama masyarakat, keterlibatan semua pihak dalam pembangunan desa dan mengentaskan kemiskinan
3. Arah Kebijakan Pembangunan Desa yaitu menyusun anggaran dan belanja desa sesuai dengan kinerja dan pembangunan desa.

Menurut Parasuraman dalam Ali, (2017) Pemerintah Desa juga dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanannya kepada masyarakat berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayan yang terdiri atas :

### 1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* yaitu segala fasilitas fisik yang digunakan dalam memberikan pelayanan dan juga termasuk kebersihan dari tempat pelayanan (Wurdiana Shinta, 2021). Berdasarkan proses wawancara dengan salah satu warga yang pernah datang ke kantor untuk mengurus surat izin usaha mengungkapkan: Pemerintah Desa sangat memperhatikan fasilitas fisik dan kebersihan kantor desa karena dengan hal tersebut akan sangat menunjang lahirnya kepuasan dari masyarakat. Selain itu masyarakat juga mengakui keseriusan pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan mereka terkait dengan kelengkapan fasilitas dan kebersihan dari kantor desa sendiri sebagai pusat pelayanan terhadap masyarakat. Tentunya ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan kebersihan memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan Pemerintah Desa Balaroo Pewunu.

### 2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* yaitu kemampuan atau keandalan para pelayan publik dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada penerima layanan secara cepat dan akurat (Wulan & Mustam, 2017). Keandalan, keakuratan, serta penepatan janji dari para aparatur desa sudah bagus. Aparatur desa sangat berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan serta sesuai dengan harapan masyarakat. Pemerintah Desa Balaroo Pewunu berusaha menepati janji kepada masyarakat karena itu merupakan bagian dari pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Desa.

### 3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan kesediaan atau kemauan para pelayan publik dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Hal ini tentu berkenaan juga dengan profesionalitas kerja. Merespon dan mengerjakan sesegera mungkin permintaan dari masyarakat sesuai dengan keahlian merupakan bukti profesional kerja (Ariana, 2016). Pihak pemerintah desa berusaha untuk membantu masyarakat dengan baik. Masyarakat desa memang masih kental dengan rasa kekeluargaan antar anggota masyarakat lainnya bahkan meski ada strata antara pemerintah dan warga tentu itu tidak akan mempengaruhi rasa saling ingin membantu satu sama lain apalagi melihat ini merupakan kewajiban pemerintah mulai dari tingkatan paling atas sampai bawah untuk melayani dan mensejahterakan masyarakatnya.

#### **4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Dimensi *Assurance* meliputi pengetahuan, kelemahan lembutan dan kesopanan serta kemampuan para staf dalam memberikan rasa percaya dan rasa aman kepada masyarakat (Ali, 2017). Dimensi *assurance* atau jaminan ini di Kantor Desa Balaroa Pewunu tidak perlu diragukan. Pemerintah Desa tidak hanya menjadikan itu sebuah aturan dalam melayani tetapi memang pada dasarnya sikap saling menghargai dan menghormati harus diaplikasikan dalam hidup dan kepada siapa pun itu apalagi dalam melayani masyarakat.

#### **5. Dimensi *Empathy* (Empati)**

Dimensi *empathy* berkenaan dengan kemauan pemberi pelayanan untuk memahami dan peduli dengan kebutuhan penerima layanan/masyarakat. Memberi perhatian terhadap segala masalah atau keluhan masyarakat dan memberikan layanan informasi ketika masyarakat mengalami kesulitan saat pelayanan (Wahyuni, 2018). Pihak pemerintah desa sangat memahami tentang kebutuhan masyarakatnya. Mereka juga selalu menjadi sumber informasi terbaik ketika masyarakat kesulitan dalam pelayanan di kantor desa.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat disimpulkan bahwa yang menjadi upaya Pemerintah Desa Balaroa Pewunu dalam meningkatkan pelayanan administrasi dan kualitas sumber daya manusia di kantor desa adalah profesional kerja aparatur desa, kekompakan antar anggota pemerintahan dan kelengkapan sarana dan prasarana di kantor desa. Dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanannya kepada masyarakat pemerintah desa berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayanan seperti dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *resvonsivenes*, dimensi *assurance* dan dimensi *empathy*.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua kontribusi, bimbingan dan bantuan yang telah diberikan dari:

1. Unit MBKM FEB UNTAD.
2. Prodi S1 Manajemen FEB UNTAD.
3. Pj Kepala Desa Balaroa Pewunu (Ibu Musrifah) dan Kepala Desa Terpilih (Bapak Sudadi). SEKDES ( bapak Guntur), Operator Desa ( Kak Agus), Ketua BPD om datsin

sekeluarga dan seluruh pemerintah desa yang telah memberi dukungan dan masukan selama berkegiatan di Desa Balaroo Pewunu.

4. Muhammad Zeylo Auriza SE.,MM selaku Dosen Pembimbing, yang telah mendampingi Tim Balaroo Pewunu.
5. Bapak ibu Dosen FEB UNTAD yang telah memberikan ilmunya.

## REFERENSI

- Ali, R. (2017). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Wolonwalu. *JUPEKN: Media Publikasi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 2 (1), 1-15.
- Ariana, R. (2016). Kinerja Aparatur Gampong Lamteh Kecamatan Ulee Kareng Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. *UIN Ar-Raniry Banda Aceh*, 1–23.
- Arsjad, M. F. (2018). Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo. *Gorontalo Journal of Public Administration Studies*, 1(1), 16. 1-18  
<https://doi.org/10.32662/gj pads.v1i1.176>
- Ismail. (2017). Etika Pemerintahan: Norma, Konsep, dan Praktek bagi Penyelenggara Pemerintahan. *Sosiohumanitas*, XIV(2), 1-168.
- Kusmayadi, E., & Nurohman, T. (2018). Reformasi Birokrasi di Tingkat Desa (Studi Komparasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Desa Sukakarta dan Desa Setiawangi Kecamatan Jatiwaras Kabupaten Tasikmalaya). *Skripsi Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Mariani. (2021). Potret Pelayanan Publik Pemerintah Desa. *Ombudsman*.  
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--potret-pelayanan-publik-pemerintah-desa>, 1-3.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Modul Pelayanan Publik. *Lembaga Administrasi Negara*, 53(9), 1–90.
- Rizal, M., Grave, A. De, Saputra, dani nur, Mardianto, D., Sinthania, D., Hafrida, L., Bano, vidriana O., Susanto, E. E., Mahardhani, A. J., Amruddin, Alam, M. D. S., Lisyia, M., & Ahyar, D. B. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 1–247.
- Satria, A., Rosnani, T., Pasca, P., Magister, S., Untan, M., Magister, P., Untan, M., & Desa, P. (2021). Pemberdayaan SDM Aparatur Pemerintahan Desa. *Untan*, 1–11.
- tanahkita.id. (2019). *Perencanaan Tata Guna Lahan Desa Balaroo Pewunu*. 2.1-131.
- Wahyuni. (2018). Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Massamaturu, Takalar. *Journal of Materials Processing Technology*, 1(1), 1–8.
- Wulan & Mustam, (2017). (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 1–20.
- Wurdiana Shinta, L. E. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Edudikara*, 2(2), 3–5.