



Penguatan Peran Kepala Desa sebagai Pelayan Publik di Desa Sukamaju Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang

Marlan Hutahaean¹, Johnson Pasaribu², Enni Apulina Gultom³

^{1,2,3}Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Universitas HKBP Nommensen Medan, Indonesia

Email: marlanhutahaean1965@gmail.com

Abstrak. Kepala Desa memiliki berbagai tugas, fungsi dan kewenangan dalam mengembangkan desa dan masyarakatnya. Salah satu tugas kepala desa adalah pemberian pelayanan publik. Mandat ini sesungguhnya telah diamanatkan melalui Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Desa. Akan tetapi, tugas dalam pemberian pelayanan publik menjadi kabur ketika Desa terdegradasi posisinya karena diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 yang tidak secara tegas mengatur tentang pelayanan publik. Dengan demikian, dikhawatirkan bahwa pelayanan publik di desa menjadi terabaikan. Mengatasi masalah itu, melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, ditegaskan bahwa pelayanan publik di desa menjadi tugas yang wajib dijalankan oleh kepala desa. Di Desa Sukamaju, Kecamatan Sunggal, Kabupaten Deli Serdang, Kepala Desa tentu menghadapi kendala dalam pemberian pelayanan publik. Kendala itu terkait, pertama, bagaimana caranya agar pelaksanaan pelayanan publik efektif yang diikuti partisipasi masyarakat. Kedua, bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sejalan dengan masalah dimaksud dan untuk memperkaya wawasan pengetahuan kepala desa perihal pelaksanaan pelayanan publik, perlu dilakukan pembekalan melalui penyuluhan, khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Penyuluhan itu pun kemudian kami lakukan kepada kepala desa beserta perangkat desa dan masyarakatnya selama satu hari penuh. Melalui penyuluhan dalam bentuk ceramah dan diskusi yang dilakukan, diperoleh cara pemberian pelayanan publik yang efektif, yaitu dengan melakukan langkah-langkah: 1) mengidentifikasi peran masyarakat, 2) mengidentifikasi cara meningkatkan partisipasi, 3) mencocokkan instrumen partisipasi, 4) Memilih cara partisipasi yang akan digunakan, 5) Melaksanakan strategi yang dipilih. Selanjutnya, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan antara lain melalui, 1) Melakukan kontrak pelayanan (citizen's charter), dan 2) Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Kata kunci: kepala desa, pelayanan publik, partisipasi publik, kontrak pelayanan, teknologi informasi dan komunikasi..

Penulis korespondensi : Marlan Hutahaean, marlanhutahaean1965@gmail.com, Medan, Indonesia



Karya ini dilisensikan di bawah CC-BY

Pendahuluan

Bahan penyuluhan ini bertujuan untuk memberikan beberapa penguatan peran kepala desa dalam proses implementasi pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini menjadi penting, mengingat tuntutan Undang-undang No. 6 Tahun 2014, yaitu bagaimana membangun dan membina masyarakat Desa sesuai dengan prakarsa masyarakat. Keluarnya UU No. 6 Tahun 2014 ini merupakan lanjutan dari reformasi Administrasi Publik.

Reformasi Administrasi Publik yang dituangkan melalui Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang otonomi daerah telah membawa perubahan drastis dalam pengelolaan tata pemerintahan termasuk pelayanan publik. Segala sesuatu yang tadinya bersifat sentralistik berubah menjadi desentralistik. Bidang-bidang tugas yang sebelumnya semua dipegang oleh pemerintah pusat berubah menjadi hanya enam bidang tugas saja. Selebihnya menjadi wewenang daerah kabupaten/kota.

Reformasi Administrasi Publik ini tidak hanya terjadi di level kabupaten/kota, melainkan juga di level Desa. Meskipun kewenangan Desa sempat terdegradasi akibat perubahan pengaturannya dari Undang-undang tersendiri, yakni UU No. 5 tahun 1979 tentang Desa yang kemudian diubah dan menjadi bagian dari Undang-Undang Pemerintahan Daerah, akan tetapi melalui Undang-Undang No. 6 Tahun 2014, posisi Desa kembali diperkuat. Melalui undang-undang ini status dan kepastian hukum atas Desa dalam sistem ketatanegaraan Republik Indonesia menjadi jelas. Selain itu, kewenangan Desa pun semakin dipertegas seperti kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat Desa, dan kewenangan yang ditugaskan oleh pemerintah, pemerintah daerah provinsi, atau pemerintah daerah Kabupaten/Kota. Kewenangan-kewenangan ini seluruhnya menjadi tanggung jawab Kepala Desa. Itu berarti, sukses tidaknya penyelenggaraan berbagai kewenangan dimaksud berada di pundak Kepala Desa. Akan tetapi, kewenangan itu tentunya akan mengalami berbagai hambatan apabila Kepala Desa melakukannya sendiri. Bantuan oleh perangkat Desa pun tidak akan cukup untuk menyelenggarakan seluruh kewenangan itu dengan baik. Dengan demikian, partisipasi masyarakat tentunya sangat dibutuhkan.

Pemerintahan terbuka (open government) di level Desa bagaimanapun memang harus dilakukan. Melalui pemerintahan terbuka, masyarakat akan memiliki ruang untuk memberikan partisipasinya. Kepala Desa pun harus merubah cara berfikirnya, yang semula sebagai penguasa menjadi sebagai pelayan masyarakat. Kepala Desa bersama perangkat Desa harus mampu menggerakkan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan pembangunan, khususnya dalam pelayanan publik. Pelayanan publik tidak dapat lagi hanya dilakukan melalui cara-cara konvensional, yaitu hanya dimonopoli oleh Kepala Desa bersama perangkatnya, melainkan melalui strategi baru seperti pelibatan masyarakat. Pola administration of public, yakni Kepala Desa dan perangkatnya yang paling mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat harus dirubah menjadi administration by public, yakni masyarakatlah yang paling mengetahui kebutuhannya. Dengan demikian, sangat beralasan bahwa masyarakat harus dilibatkan dalam setiap perencanaan pembangunan di daerahnya, termasuk dalam merancang model pelayanan publik di Desa. Terkait hal ini, Zeithaml, dkk, (1990) menyebutkan bahwa kegagalan dalam memberikan pelayanan publik disebabkan oleh 4 kesenjangan berikut : (1) Tidak mengetahui apa yang dibutuhkan warga Negara (Not knowing what customer expect); (2) Standar kualitas pelayanan yang salah (The wrong service quality standard); (3) Kesenjangan kinerja pelayanan (The service performance Gap); (4) Penyampaian pelayanan yang tidak sejalan dengan apa yang dijanjikan (When promises do not match delivery). Hal ini tentunya potensial pula mempengaruhi kinerja pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi.

Sejalan dengan hal di atas, ceramah ini berusaha untuk memberikan beberapa alternatif strategi pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang dapat dilakukan oleh Kepala Desa bersama perangkat Desa. Hal ini menjadi penting, mengingat tuntutan Undang-undang No. 6 Tahun 2014, yaitu bagaimana membangun dan membina masyarakat Desa sesuai dengan prakarsa masyarakat.

Pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung kepada mereka yang membutuhkan. Konsep ini merupakan konsep yang aktual

dalam berbagai aspek kelembagaan. Tidak saja dalam organisasi bisnis, namun konsep ini telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Pada kondisi yang demikian, tentunya hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan bermutu yang akan merebut konsumen potensial, sama halnya dengan lembaga pemerintah yang semakin dituntut untuk menciptakan mutu pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Konsekuensinya bahwa pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati perkembangan baru, apalagi setelah otonomi daerah, agar pelayanannya benar-benar dapat dinikmati oleh masyarakat setempat.

Mengikuti pandangan Laing (2003), sebagaimana dikutip Purwanto (2005), menyebutkan ada beberapa karakteristik yang dapat dipakai untuk mendefinisikan apa yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik secara lebih terperinci. Pertama, dalam kegiatan penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan publik dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai tujuan politik yang lebih besar dibanding dengan upaya untuk mewujudkan tujuan ekonomis. Hal ini tentunya berbeda dengan pertimbangan ekonomi yang lebih dikedepankan oleh organisasi swasta. Pelayanan oleh pemerintah dilakukan lebih kepada perwujudan keadilan sosial (social equity) bagi masyarakat. Berdasarkan pada karakteristik yang demikian, maka tujuan pelayanan publik selanjutnya tidak hanya dipahami sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan, namun lebih dari itu, pelayanan publik juga dimaksudkan untuk memberikan manfaat sosial yang lebih luas.

Kedua, pelayanan publik juga dicirikan oleh adanya asumsi bahwa penggunaan layanan lebih dilihat posisinya sebagai warga negara daripada hanya dilihat sebagai pengguna pelayanan (customer) semata. Asumsi ini sebenarnya merupakan konsekuensi lebih lanjut dari karakteristik pelayanan publik yang pertama sebagaimana telah disinggung di depan. Oleh karena tugas pemerintah tidak semata mencari keuntungan, maka hubungan antara pemerintah dengan pengguna jasa juga tidak dapat dilihat sebagai hubungan yang bersifat resiprokal antara penarik pajak (pemerintah) dan pembayar pajak (masyarakat), sebagaimana hubungan antara penjual dan pelanggannya seperti yang lazim dijumpai di sektor swasta.

Ketiga, pelayanan publik juga dicirikan oleh karakter pengguna layanan yang kompleks dan multi dimensional. Multidimensionalitas tersebut tercermin dari level pemanfaat layanan yang bisa bersifat individu, keluarga, maupun komunitas. Sebagai ilustrasi, dalam beberapa jenis pelayanan publik, seperti pendidikan atau pelayanan dalam bidang sosial, orang yang memperoleh manfaat dari program tersebut tidak hanya orang yang membiayai pelayanan (para pembayar pajak) dengan orang yang memperoleh layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peran sebagai redistributor sumberdaya yang ada dalam masyarakat yaitu dengan menarik pajak dari pihak yang mampu (kaya) dan mendistribusikannya kepada pihak yang kurang mampu (miskin). Dengan dimilikinya sumber finansial dari pajak ini memungkinkan bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan yang bersifat sosial seperti pelayanan dalam bidang kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini dilakukan pada tanggal 9 Nopember 2021 bertempat di Desa Sukamaju, Kecamatan Sunggal, Kabupaten Deli Serdang. Kegiatan PkM dilakukan secara bersama dengan beberapa orang Dosen Program Studi bersama mahasiswa dengan masing-masing Tim Dosen menyampaikan topik yang berbeda-beda. Tim Penyuluh sendiri mengambil topik tentang Penguatan Peran Kepala Desa sebagai Pelayan Publik di Desa Sukamaju, Kecamatan Sunggal, Kabupaten Deli Serdang. Bentuk PkM dilakukan melalui ceramah kepada Kepala Desa bersama perangkat desa dan masyarakat desa.

Proses kegiatan PkM dilakukan mulai pukul 09.00 Wib hingga pukul 16.00 Wib. Masing-masing penceramah menyampaikan materi penyuluhannya dan kemudian dilanjutkan dengan tanya jawab. Pertanyaan tentang bagaimana meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik menjadi pertanyaan yang cukup antusias disampaikan oleh Kepala Desa dan juga perangkat desa..

Hasil dan Pembahasan

3.1. Pelayanan Publik Partisipatif

Partisipasi masyarakat dalam setiap proses pembangunan Desa merupakan hal penting sebagai dihormatinya asas demokrasi di suatu negara. Hal ini kemudian menjadi sangat tepat pada saat partisipasi publik kemudian diangkat menjadi salah satu prinsip yang harus dijalankan oleh pemerintah dalam upaya mewujudkan good governance. Dalam hal pelayanan publik, prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan good governance ini juga sejalan dengan pandangan baru yang berkembang di dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan (customer), melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada di dalamnya (pemilik). Pergeseran pandangan ini mengisyaratkan bahwa masyarakat sejak awal harus dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan publik, misalnya mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan publik, mekanisme untuk mengawasi proses pelayanan, dan yang tidak kalah pentingnya adalah mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan.

Pentingnya partisipasi publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik juga memperoleh momentum yang tepat seiring dengan munculnya Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 dalam hal mana Desa, sebagai pemerintahan otonom terendah, berhak mengatur dan mengurus Desanya sendiri termasuk wewenang merancang pelayanan publik sebagaimana telah disinggung sebelumnya. Kewenangan yang dimiliki Desa tersebut tentunya akan mendatangkan manfaat besar bagi masyarakatnya apabila Kepala Desa bersama perangkatnya mampu membangun demokrasi pada tingkat Desa melalui peningkatan partisipasi publik. Dengan melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pelayanan publik, maka pemerintah Desa, akan memperoleh beberapa keuntungan, antara lain :

- a. Pemerintah Desa, akan mengetahui kebutuhan masyarakat dan cara memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut dengan baik;
- b. Dapat mengembangkan rasa saling percaya antara aparat Desa dengan masyarakat sehingga terbina hubungan yang harmonis diantara keduanya, serta meningkatkan dukungan masyarakat terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Desa; dan
- c. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam implementasi berbagai kegiatan bersama antara Desa dan masyarakat, dan banyak lagi manfaat lain yang bisa diperoleh.



Gambar 1. Pelaksanaan kegiatan penyuluhan

Beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh pemerintah Desa untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi peran masyarakat
Pergeseran cara pandang terhadap masyarakat yang semula hanya sekedar dilihat sebagai pengguna layanan, kemudian dipandang sebagai warga negara yang memiliki negara (pemilik), tentu berimplikasi pada kedudukan masyarakat dalam proses penyediaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam proses penyediaan layanan publik, kedudukan masyarakat sebagai warga negara akan berubah dari satu posisi ke posisi yang lain. Perubahan posisi ini tentu harus diikuti dengan perubahan cara untuk melibatkan masyarakat dalam proses pemberian layanan publik.
- b. Mengidentifikasi metode atau cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi
Metode atau cara yang dapat digunakan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut :
 1. Penerbitan info-info terbaru melalui bulletin (newsletter) yang diterbitkan secara regular misalnya mingguan, dua mingguan atau bulanan yang berisikan aktivitas-aktivitas penting menyangkut pelayanan publik yang dilakukan oleh Desa. Newsletter ini dapat diberikan secara cuma-cuma kepada seluruh masyarakat dengan menempatkannya di tempat strategis yang mudah dijangkau, misalnya di tempat yang sering dikunjungi masyarakat.
 2. Pertemuan warga masyarakat dengan aparat Desa secara berkala.
 3. Menyediakan tempat untuk penyampaian kritik kepada aparat Desa, misalnya dengan membuat kotak saran/kritik di tempat tertentu.
 4. Menerbitkan brosur yang menjelaskan tentang organisasi Desa dan diberikan kepada masyarakat setempat.
 5. Membuat kesepakatan antara pemerintah Desa dengan masyarakat untuk melakukan aktivitas bersama dalam memecahkan masalah yang dihadapi pemerintah dan masyarakat.
 6. Membuat mekanisme untuk menyediakan dana bagi program-program yang muncul atas inisiatif masyarakat.
- c. Mencocokkan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses pemberian pelayanan public
Langkah ini adalah memilah-milah berbagai cara partisipasi yang ada tersebut untuk disesuaikan dengan masing-masing peran yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan.
- d. Memilih cara partisipasi yang akan digunakan
Meskipun banyak instrument partisipasi yang tersedia, tentu saja tidak mungkin atau tidak harus digunakan semua. Para pembuat kebijakan di Desa harus memilih beberapa cara yang dibutuhkan yang dapat membantu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik.
- e. Melaksanakan strategi yang dipilih
Setelah dipilih, strategi atau cara partisipasi yang akan digunakan untuk melibatkan masyarakat dalam penyediaan layanan publik harus dilaksanakan. Tahap pelaksanaan ini memang merupakan tahap yang paling penting, sebab langkah ini bukan lagi merupakan kegiatan perencanaan yang dibuat di atas kertas, akan tetapi merupakan tindakan nyata dengan mengintegrasikan berbagai hal meliputi sumber daya manusia yang dimiliki pemerintahan Desa.

3.2. Kontrak Pelayanan dan Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai Strategi Peningkatan Pelayanan Publik

Osborne dan Plastrik (1997, 2004) memperkenalkan Citizen's charter (kontrak pelayanan) untuk mengembalikan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Ide ini berasal dari apa yang dilakukan oleh John Major pemimpin konservatif di Inggris. Strategi baru ini diluncurkan Major pada bulan Juli 1991. Citizen's charter berisikan adanya standar pelayanan publik yang ditetapkan berdasarkan masukan pelanggan/warga Negara, dan aparat pemerintah berjanji untuk memenuhinya. Citizen's charter menempatkan pelanggan/warganegara sebagai pusat perhatian. Itu berarti kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan. Melalui strategi ini, warganegara memiliki hak-hak baru apabila dirugikan oleh aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan. Misalnya pengurusan KTP selesai dalam waktu 5 hari, pada kenyataannya paling lama 5 hari KTP sudah selesai. Jika misalnya KTP tidak selesai dalam waktu 5 hari, maka aparat pemerintah dapat dikenakan denda atau membayar ganti rugi kepada yang mengurus KTP tersebut. Langkah-langkah menerapkan Citizen's charter dapat dilakukan dengan mengundang kelompok masyarakat untuk membicarakan satu pelayanan administrasi, misalnya pembuatan dan biaya KTP, KK, Akte Kelahiran dan Akte Nikah. Masyarakat dan aparat pemerintah duduk bersama untuk menyepakati bagaimana cara mengurus pelayanan administrasi tersebut, waktu dan biayanya. Setelah seluruhnya disepakati, maka aparat pemerintah harus konsekuen untuk merealisasikannya. Berikut contoh Citizen's charter pelayanan akte kelahiran di pemerintah kota Yogyakarta sebagai berikut : *Citizen's Charter* Pelayanan Akte Kelahiran di Pemerintah kota Yogyakarta

- a. Penyelesaian dan penerbitan akte kelahiran adalah 3 hari kerja, terhitung sejak diterimanya berkas persyaratan.
- b. Biaya pelayanan akte kelahiran adalah Rp 10.000,- bagi WNI dan Rp 30.000,- bagi WNA.
- c. Standar sapaan petugas kepada pengguna layanan adalah sebagai berikut, "selamat pagi/siang Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu?"
- d. Standar respons petugas pelayanan dalam menerima telepon dari pengguna layanan adalah, "selamat pagi/siang, apa yang dapat kami bantu?"
- e. Pengguna layanan dapat mengajukan keluhan, keberatan, atau protes apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f. Pengguna layanan akan mendapat jawaban resmi atas keluhan yang diajukan tersebut paling lambat dalam waktu 2 hari terhitung sejak keluhan diterima oleh petugas.
- g. Setiap kesalahan atau cacat pada produk pelayanan akta kelahiran yang diakibatkan kesalahan teknis dari pihak penyedia layanan, maka penyedia layanan akan memperbaharui produk tersebut tanpa memungut biaya lagi.

Sumber : Soebarsono, 2005

3.2. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Penerapan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK)/ Information, Communication, and Technology (ICT) atau yang lebih dikenal dengan sebutan e-governance merupakan strategi berikutnya dalam memulihkan kepercayaan publik dan meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik melalui cara ini selain mempercepat dan menghemat waktu, pengguna pelayanan juga tidak harus menyediakan waktu bertatap muka kepada pelayan publik. Dari segala tempat, warga Desa sebagai pengguna pelayanan administrasi akan dengan mudah mengakses tentang syarat-syarat, prosedur, waktu dan biaya yang harus dikeluarkan. Memang strategi ini membutuhkan jangka waktu yang panjang, biaya yang relatif besar, sumberdaya manusia yang handal. Akan tetapi, penerapan ICT di Desa dalam rangka pelayanan publik bukan merupakan sesuatu yang mustahil. Dalam jangka panjang, program ini dapat diterapkan bekerjasama dengan pemerintah Kabupaten atau institusi swasta yang ada di Kabupaten Deli Serdang. Apalagi di Kabupaten Deli Serdang terdapat berbagai Perguruan Tinggi yang mengelola program studi informatika. Kerjasama antara Desa-Desa yang ada di kecamatan, bahkan yang ada di Kabupaten Deli Serdang dapat diimplementasikan. Melalui penerapan TIK, tidak saja pelayanan publik yang

dapat ditingkatkan, melainkan potensi dan objek wisata dari setiap Desa juga dapat ditampilkan. Dengan demikian, para investor ataupun calon wisatawan akan sangat mungkin untuk menanamkan modalnya atau akan melakukan kunjungan wisata ke Desa. Dampak jangka panjangnya adalah akan lahir Desa-desanya wisata di kecamatan Sunggal khususnya dan kabupaten Deli Serdang umumnya.

Syarat berikutnya adalah bagaimana mencegah resistensi aparatur pemerintah dalam menerapkan TIK/ICT. Sebab tidak jarang pula muncul resistensi karena adanya anggapan bahwa aparatur tersebut akan tersingkir karena tidak mampu menguasai TIK/ICT. Resistensi dapat pula terjadi karena dengan penerapan TIK/ICT oknum aparatur Desa yang selama ini sudah nyaman dengan pelayanan langsung dengan warga Desa akan berusaha agar TIK/ICT tidak diterapkan. Atau jikapun diterapkan diusahakan agar tidak berjalan dengan baik.



Gambar 2. Foto bersama setelah selesai penyuluhan

Kesimpulan

Desa sebagai pemerintahan terendah telah lama memiliki otonomi dalam proses pemerintahannya. Salah satu bukti bahwa Desa telah lama memiliki otonomi adalah dengan dilakukannya pemilihan kepala desa secara langsung. Ketika presiden, gubernur, dan bupati/walikota masih dipilih oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, kepala desa sudah dipilih secara langsung oleh rakyat. Masalahnya, dalam dinamika politik yang terjadi, peran dan posisi desa bergeser, sejalan dengan berubahnya peraturan yang mengatur desa, yakni dari Undang-Undang menjadi Peraturan Pemerintah. Ketika desa diatur melalui Peraturan Pemerintah, keotonomian desa menjadi lemah. Desa seolah menjadi sub-ordinasi pemerintah kecamatan. Dengan demikian, maka inisiatif pemerintahan desa termasuk dalam hal pemberian pelayanan publik, sangat tergantung pada arahan pemerintah di atasnya. Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, telah mengembalikan keotonomian desa. Desa kembali mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dan memiliki ruang untuk melakukan inisiatif dan prakarsa dalam proses pemerintahan, termasuk dalam hal pelayanan publik. Dana Desa (DD) yang sangat berarti itu, paling tidak mampu untuk mendorong proses pembangunan desa, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi, hal ini sebaiknya harus diikuti pula oleh perubahan pandangan atau paradigma dari para kepala desa, bahwa mereka bukan lagi sebagai penguasa, melainkan sebagai pelayan publik. Sebagai pelayan publik, kepala desa bersama perangkatnya harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu.

Selain itu, mereka juga harus mampu melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan tersebut. Banyak cara yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan partisipasi dan kualitas pelayanan publik, diantaranya menerapkan kontrak pelayanan (citizen's charter) dan teknologi informasi dan komunikasi. Selain kedua strategi tersebut, kepala desa dan perangkatnya, dapat pula mencari dan melakukan inovasi-inovasi lain.

Referensi

- Chambers, Robert. (1988). *Pembangunan Desa Mulai Dari Belakang*. Jakarta: LP3ES.
- Dwiyanto, Agus (edit.). (2005.) *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia.
- Osborne, David dan Plastrik, Peter. (2004). *Memangkas Birokrasi : Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: PPM.
- Purwanto, EA. (2005). "Pelayanan Publik Partisipatif," dalam Dwiyanto, Agus (edit.). 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- (2009). "Strategi Penerapan Standar Pelayanan untuk Reformasi Birokrasi," dalam Pramusinto, Agus dan Purwanto, EA, (edit.), 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*, Gava Media Bekerjasama dengan JIAN-UGM dan MAP-UGM, Yogyakarta.
- Pramusinto, Agus. (2006). "Inovasi-Inovasi Pelayanan Publik untuk Pembangunan Ekonomi Lokal : Pengalaman Beberapa Daerah," dalam *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (JKAP)*, vol. 10., No. 1 (Mei 2006).
- Subarsono, AG. (2005). "Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif, dan Non-Partisan," dalam Dwiyanto, Agus (edit.). 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Zeithml, VA, et.al. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Three Press'