

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik melalui KPMD di Desa Pulosari Kabupaten Pemalang

Latifah Ayu Asysalima*¹, dan Andi Suhardiyanto²

^{1,2}Jurusan Politik dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang

Info Artikel

Article History

Disubmit 20 Januari 2022

Diterima 30 Juni 2022

Diterbitkan 2 Juli 2022

Kata Kunci

strategi; pelayanan publik; KPMD

Abstrak

Dalam melayani publik, Desa Pulosari memiliki layanan desa berbasis IT dengan singkatan "Simpel Maspulo" (Sistem Pelayanan Masyarakat Pulosari). Simpel Maspulo ini merupakan akses layanan pembuatan surat menyurat dengan fitur SMS Gateway. Namun dalam pelaksanaannya belum berjalan dengan maksimal. Partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan ini masih terbilang rendah, karena dengan alasan menyulitkan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Desa Pulosari Kabupaten Pemalang. Data diambil dari wawancara langsung dan observasi lapangan dengan Aparat Pemerintah Desa Pulosari dan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa (KPMD). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif fungsional. Analisis data dimulai dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat Desa Pulosari belum menunjukkan pelayanan yang prima. Dukungan sistem aplikasi belum mampu memberikan hasil yang maksimal sehingga seringkali dikeluhkan oleh pengguna atau masyarakat setempat. Standar pelayanan yang formal belum disusun secara formal. Dengan demikian pelayanan belum terukur tingkat keberhasilan dan kelemahannya. Keberadaan KPMD Pulosari sebagai kelompok kader penggerak, diberdayakan pemerintah desa secara optimal untuk menyusun standar pelayanan sebagai pedoman pelayanan publik di Desa Pulosari. KPMD yang tupoksinya terbagi dalam berbagai bidang, sangat sinergis dan relevan untuk menyusun standar pelayanan publik Pemerintah Desa Pulosari.

Abstract

In serving the public, Pulosari Village has an IT-based village service with the abbreviation "Simpel Maspulo" (Pulosari Community Service System). Simple Maspulo is an access service for making correspondence with the SMS Gateway feature. However, in practice it has not run optimally. Community participation in accessing this service is still relatively low, due to the reasons for making it difficult for the community. This study used qualitative research methods. The location of this research is at the Pulosari Village Office, Pemalang Regency. Data were taken from direct interviews and field observations with Pulosari Village Government Officials and Village Community Empowerment Cadres (KPMD). Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used is functional interactive analysis. Data analysis begins with data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This study shows that the service to the people of Pulosari Village has not shown excellent service. The application system support has not been able to provide maximum results so that users or the local community often complain. Formal service standards have not been formally prepared. Thus the level of success and weakness of the service has not been measured. The existence of the Pulosari KPMD as a driving cadre group, is empowered by the village government optimally to develop service standards as guidelines for public services in Pulosari Village. The KPMD, whose main tasks are divided into various fields, is very synergistic and relevant to formulate public service standards for the Pulosari Village Government.

* E-mail: alatifahayu@gmail.com

Address: Gunungpati, Semarang, Indonesia, 50229

PENDAHULUAN

Pelayanan di desa bersentuhan langsung dengan masyarakat, baik buruknya sistem pelayanan yang diberikan, masyarakat dapat menilainya. Oleh karena itu, masyarakat berharap pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintahan desa, dapat diberikan secara maksimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa sesuai ketentuan yang berlaku. Selain itu, kinerja pelayanan publik juga dapat menjadi barometer atau tolak ukur kinerja pemerintah desa yang dapat dilihat secara langsung. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengartikan pelayanan publik sebagai berikut: "*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*".

Sesuai dengan pernyataan tersebut di atas, maka penyelenggara pelayanan di desa harus berkomitmen dan menunjukkan sikap pro-aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, sehingga kinerja pelayanan dapat ditingkatkan sesuai kebutuhan masyarakat. Hal ini karena sesuai dengan fungsi pemerintahan desa itu sendiri, selain sebagai penyelenggara pemerintahan, juga sebagai fungsi pelayanan dan pembangunan untuk kepentingan masyarakat desanya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dibantu oleh Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa (KPMD) yang dibentuk dengan Keputusan Kepala Desa Pulosari Nomor 6 Tahun 2016 yang mempunyai tugas dan fungsi membantu Kepala Desa menjalankan monitoring kegiatan pemerintahan desa dan akses pelayanan publik di tingkat desa.

Kepala Desa Pulosari dalam memberdayakan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa Pulosari dilakukan melalui pendekatan-pendekatan untuk memperkuat jalannya roda pemerintahan desa yang dipimpinnya. Hal ini dapat dilihat dari kemas implementasi kebijakan-kebijakan yang diberikan kepada KPMD selaku pendamping desa melalui kewenangannya. Pendekatan politis yang dituangkan dalam kebijakannya meliputi:

1. Menempatkan KPMD sebagai salah satu corong serta pelaksana kebijakan kepala desa dalam mensosialisasikan dan mengimplementasi kebijakan-kebijakan yang ditempuh kepala desa dalam pembangunan desa, baik fisik maupun nonfisik dengan tidak mengesampingkan peran lembaga desa lainnya seperti BPD dan LPMD.
2. Melalui KPMD, Kepala Desa Pulosari semaksimal mungkin menggerakkan peran dan partisipasi masyarakat untuk mensukseskan program-program pemerintah, baik pusat, provinsi maupun kabupaten.
3. Melalui KPMD, Kepala Desa Pulosari melakukan pendekatan-pendekatan strategis terhadap komponen-komponen masyarakat atau tokoh-tokoh masyarakat, generasi muda untuk ikut mensukseskan kebijakan yang ditempuh kepala desa dan menggerakkan sumber potensi yang dimiliki Desa Pulosari.

Sisi menarik dari eksistensi KPMD Desa Pulosari, oleh kepala desa diperankan dalam beberapa fungsi, antara lain:

1. Merupakan perpanjangan tangan pemerintah desa

dalam hal ini kepala desa untuk menginventarisir dan menampung gagasan dan kebutuhan masyarakat sebagai bahan perencanaan, pembangunan dan pengendalian.

2. Berperan sebagai salah satu agent of change dalam memajukan Desa Pulosari dalam segala bidang dengan peran sebagai penggerak atau pelopor masyarakat Desa Pulosari dalam pembangunan desa.
3. KPMD Desa Pulosari mayoritas terdiri atas generasi muda yang memiliki berbagai keahlian sehingga oleh kepala desa didorong untuk menggerakkan bakat dan potensi anak-anak muda dan remaja Desa Pulosari untuk ikut dalam berbagai momen kegiatan kreatif dan edukatif.

Adapun secara struktur maupun fungsi kewenangan KPMD Desa Pulosari secara khusus tertuang dalam Keputusan Kepala Desa Pulosari Nomor 6 Tahun 2016 berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hubungan antara KPMD dan kepala desa bersifat fungsional strategis, sehingga saling bersinergis dan mendukung. Secara terperinci kewenangan KPMD Desa Pulosari dijelaskan dan diuraikan pada bab berikutnya.

Oleh karena itu peningkatan kualitas kader sangat dibutuhkan dalam pendampingan dan pemberdayaan masyarakat desa yang dinamis berkembang. Melalui pembelajaran dan simulasi-simulasi kreatif, kualitas kader dapat meningkat untuk bekal pendampingan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

Dalam melayani publik, Desa Pulosari ini memiliki layanan desa berbasis IT dengan singkatan "Simpel Maspulo" (Sistem Pelayanan Masyarakat Pulosari). Simpel Maspulo ini merupakan akses layanan pembuatan surat menyurat dengan fitur SMS Gateway. Namun dalam pelaksanaannya belum berjalan dengan maksimal. Menurut Kepala Desa Pulosari, Teguh Setiyo Widodo menuturkan bahwa partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan ini masih terbilang rendah, karena dengan alasan menyulitkan masyarakat, sehingga cenderung memilih untuk datang langsung ke kantor Balai Desa tanpa mengakses fitur yang sudah disediakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan publik melalui KPMD, mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan publik serta upaya apa yang dilakukan oleh KPMD dalam mengatasi faktor penghambat. Manfaat dalam penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan pengayaan pengetahuan pada perkuliahan kebijakan publik, menjadi bahan kajian dalam peningkatan, pengembangan dan penelitian pada bidang yang sejenis, bekal dan pengetahuan bagi peneliti dalam bidang pengelolaan pelayanan kepada masyarakat, sebagai masukan bagi KPMD dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Meolong (2007: 6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Latar penelitian ini berada di Desa Pulosari Kabu-

paten Pemalang. Fokus penelitian ini adalah strategi yang digunakan dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Pulosari, faktor pendukung dan penghambat, serta bagaimana upaya untuk mengatasi faktor penghambat. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data adalah dengan observasi, wawancara langsung dan dokumentasi berupa strategi, faktor dan cara mengatasi faktor penghambat untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Pulosari. Penelitian ini menggunakan analisis interaktif fungsional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melaksanakan upaya peningkatan pelayanan publik di Desa Pulosari, Pemerintah Desa Pulosari melalui KPMD selain melaksanakan tugas pemberdayaan masyarakat, juga fasilitasi dalam pengembangan pelayanan publik. Pemberdayaan peran KPMD di masyarakat dilakukan dengan mengintensifkan tugas dan fungsi melalui bidang-bidang organisasinya. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya memiliki 5 bidang yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik Pemerintah Desa Pulosari dengan jenis pelayanan yang diselenggarakan meliputi : a). pelayanan administratif (bidang IT), b). pelayanan barang publik (bidang teknis-pembangunan desa), c). pelayanan jasa publik (bidang pemberdayaan, pendidikan dan kesehatan).

Pertama, bidang IT. Peranan KPMD melalui bidang IT ini, yaitu mempunyai tugas membantu pemerintah desa dalam pelayanan bidang administrasi surat menyurat dan perijinan berbasis IT. Selain itu juga membantu masyarakat untuk pengenalan di bidang IT, antara lain: a) pelatihan internet IT tingkat desa, b) pengelolaan akses sosial media desa, c) pelatihan penggunaan internet dasar tingkat desa, d) perpustakaan berbasis online, e) pelatihan marketing online bagi UMKM, dan f) pelatihan teknik perencanaan dan pelaksanaan pembangunan berbasis IT. Tujuan adanya bidang IT ini, yaitu mengajak masyarakat Desa Pulosari agar melek terhadap perkembangan dunia digital seperti teknologi, informasi, dan komunikasi, serta mengajak masyarakat untuk berfikir inovatif, kreatif, dan solutif. Dalam mengimplementasikan dasar IT guna membantu dan mempermudah akses layanan untuk masyarakat, maka dibentuk sebuah aplikasi berbasis IT yang dinamakan "Simpel Maspulo" (Sistem Pelayanan Masyarakat Pulosari). Simpel Maspulo ini berdiri atas inisiasi Kepala Desa Pulosari dan dibantu oleh kader IT. Lebih spesifik tujuan diadakannya layanan Simpel Maspulo, yaitu membantu masyarakat dalam proses surat menyurat dan juga dapat mengakses layanan tanda tangan Kepala Desa digital. Akses layanan website desa juga diserahkan sepenuhnya kepada KPMD di bidang IT dan diawasi langsung oleh Kepala Desa.

Layanan Simpel Maspulo ini sudah berjalan kurang lebih satu tahun, namun pada pelaksanaan dilapangan banyak dijumpai beberapa kendala, seperti sulitnya masyarakat Desa Pulosari dalam meng-*login*, harus memasukkan data NIK. untuk akses layanan aplikasi ini belum berjalan dengan apa yang diharapkan oleh pemerintah desa dan kader IT sendiri, karena warga masyarakat Desa Pulosari cenderung menggunakan akses chat pribadi melalui fitur *Whatsapp* ke perangkat desa atau staff perangkat desa.

Walaupun program layanan "Simpel Maspulo" ini belum berjalan dengan maksimal dan banyak dijumpai kendala, namun agar pelayanan ini bisa terus berjalan maka masyarakat tetap bisa mengakses layanan surat menyurat diluar aplikasi yang sudah disediakan oleh pemerintah desa. Guna mendukung kelancaran pelayanan, masyarakat tetap diperbolehkan mengakses layanan melalui chat pribadi menggunakan aplikasi *Whatsapp* ke perangkat desa. Selain menggunakan akses layanan chat pribadi masyarakat juga bisa memanfaatkan program "One day, one servis" dengan datang langsung ke Kantor Balai Desa tanpa mengenal hari libur dan dengan jadwal yang sudah ditentukan.

Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan yang optimal, tentunya pemerintah desa bersama dengan KPMD harus mempunyai komitmen untuk terus memperbaiki dan meningkatkan akses layanan aplikasi "Simpel Maspulo", sehingga kedepan masyarakat dapat menerima dan menggunakan aplikasi ini secara mudah serta masyarakat antusias untuk mengakses layanan berbasis IT yang sudah disediakan.

Kedua, Peran KPMD pada bidang teknis, yaitu mendampingi dan membantu pemerintah desa dalam pelayanan dibidang perencanaan dan pengorganisasian pembangunan desa, serta menggerakkan masyarakat untuk berperan aktif dalam pelaksanaan kegiatan pengawasan dan monitoring pembangunan desa. Tujuan adanya bidang teknis, yaitu sebagai motor penggerak masyarakat untuk ikut serta dalam setiap kegiatan pendampingan pembangunan desa. Dalam melaksanakan peran dan tugasnya di bidang teknis terdapat beberapa kegiatan yang sudah dijalankan, yaitu antara lain: a) Penyerapan aspirasi warga; b) Pendampingan pra-musdes (Musyawarah Dusun); c) Pendampingan musdes (Musyawarah Desa); dan d) Pengawasan pembangunan desa. Contoh aspirasi warga Desa Pulosari menurut salah satu informan yaitu Mas Sugeng Priatmojo menyatakan bahwa keluhan warga yang diketahuinya yaitu adanya keluhan mengenai akses layanan publik melalui aplikasi "Simpel Maspulo" yang belum berjalan maksimal, masih banyaknya jalan yang rusak, dan kurangnya akses jaringan sinyal (tower).

Ketiga, Peran KPMD pada bidang pemberdayaan, yaitu membantu pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan pengembangan partisipasi swadaya masyarakat dan perekonomian desa serta pemberdayaan lembaga kemasyarakatan Desa Pulosari. Tujuan adanya bidang pemberdayaan ini, yaitu sebagai penggerak dalam upaya meningkatkan kapasitas dan kemampuan masyarakat Desa Pulosari dalam rangka memenuhi keadaan yang ingin dicapai oleh sebuah perubahan sosial. Dalam pelaksanaannya terdapat kegiatan yang berkaitan dengan pengembangan kreativitas masyarakat yaitu dengan diadakannya pelatihan kerajinan dari barang-barang bekas, seperti contohnya: botol kemasan air mineral, kardus, plastik, dlsb.

Keempat, Peran KPMD pada bidang pendidikan, yaitu membantu pemerintah desa dalam pelayanan fasilitasi para orang tua dalam rangka meningkatkan peran orang tua terhadap kualitas pendidikan dan tumbuh kembang anak pada usia dini (PAUD). Tujuan adanya bidang pendidikan ini, yaitu memberikan motivasi kepada para orang tua untuk membentuk karakter anak, sehingga pada suatu

saat si anak memiliki kesiapan yang optimal di dalam memasuki jenjang pendidikan formal serta mengaruhi kehidupan pada masa dewasa kelak. Dalam menunjang peran dari bidang pendidikan ini terdapat kegiatan yang dilakukan, yaitu pelaksanaan penyuluhan dan monitoring kepada orang tua terhadap pendidikan anak.

Kelima, Peran KPMD pada bidang kesehatan, yaitu membantu pemerintah desa dalam fasilitasi pengembangan pelayanan kesehatan untuk masyarakat dan melaksanakan sosialisasi pentingnya perilaku hidup bersih dan sehat dengan dukungan lingkungan yang sehat dan kondusif. Tujuan adanya bidang kesehatan ini, yaitu memberikan upaya dalam pelayanan kesehatan secara menyeluruh, terpadu, berkelanjutan, dan bermutu bagi masyarakat desa Pulosari untuk meningkatkan kualitas hidup sehat. Adapun kegiatan yang dilaksanakan pada bidang kesehatan ini, antara lain yaitu: kegiatan Posbindu (Pos Binaan Terpadu), sosialisasi dan pelaksanaan Posyandu (Pos Pelayanan Keluarga Berencana-Kesehatan Terpadu), kegiatan kelas untuk ibu hamil, dan sosialisasi pencegahan stunting.

Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui KPMD ini, yaitu pemerintah desa memberikan dukungan moril maupun materiil kepada para kader, sehingga secara tidak langsung akan memberikan bentuk motivasi para kader untuk giat dalam meningkatkan peran kerjanya. Adapun bentuk dukungan moril yaitu adanya pendampingan terhadap para kader dalam setiap menjalankan program-program yang sudah ditetapkan pemerintah desa dan dengan tujuan agar program-program tersebut dapat tersampaikan dan diterima masyarakat Desa Pulosari, sedangkan bentuk dukungan materiil yaitu adanya penganggaran dana yang diambil dari BOP (Bantuan Operasional) Provinsi melalui ketetapan pemerintah desa, guna meningkatkan kinerja para kader sekaligus sebagai reward apresiasi kepada para kader.

Faktor Penghambat terdapat pada bidang IT saja, karena di 4 bidang yang lain tidak mengalami kendala pada saat menjalankan program desa. Salah satu faktor penghambat penyelenggaraan program pemerintah desa dengan KPMD, yaitu adanya kendala pada program pelayanan aplikasi berbasis online/IT (Simpel Maspulo). Kendala yang dimaksud yaitu kurangnya kuantitas dan kualitas beberapa aparatur desa dan kader dalam mengoperasikan sistem aplikasi layanan online. Hal ini tentu dapat menjadi hambatan kepada masyarakat, karena masyarakat sebenarnya menginginkan program berbasis online ini terus berjalan, namun dengan catatan harus ada peningkatan kualitas dan pengetahuan pihak penyelenggara, serta perbaikan aplikasi agar dapat diakses masyarakat dengan mudah. Terdapat kendala secara teknis maupun non-teknis pada pelayanan aplikasi berbasis online tersebut, dilihat dari segi kompetensi dan kemampuan penyelenggara dalam mengimplementasikan aplikasi berbasis online (Simpel Maspulo).

Pelaksanaan pelayanan publik di Desa Pulosari antara lain: a) pelayanan administrasi melalui aplikasi "Simpel Maspulo", b) pelayanan usulan perencanaan pembangunan fisik dari kelompok masyarakat, dan c) pelayanan fasilitasi pelatihan ketrampilan melalui pemberdayaan. Ketiga jenis pelayanan ini belum disusun dalam standar dan maklumat pelayanan. Pelayanan belum berjalan maksimal, efektif dan efisien, berjalan apa adanya berdasarkan kebiasaan sehing-

ga belum mampu memberikan hasil pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Belum disusunnya standar pelayanan terhadap pelayanan yang diselenggarakan Pemerintah Desa Pulosari, maka pelaksanaannya belum mencerminkan pelayanan yang terukur dan responsive. Unsur-unsur pelayanan yang meliputi a) sistem, prosedur dan metode, b) personil c) waktu pelayanan, d) biaya, e) produk pelayanan, f) penanganan pengaduan, belum tertuang dan dipublikasikan kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan terimplementasi belum sesuai dengan azas, prinsip dan norma pelayanan yang baik.

Pada pelaksanaan di lapangan sedikit masyarakat yang mengakses pelayanan aplikasi tersebut, karena mereka menganggap bahwa aplikasi tersebut justru mempersulit, contohnya seperti saat akan meng-*login* aplikasi Simpel Maspulo, masyarakat diminta untuk memasukkan NIK dan data pribadi.

Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi terhadap keberadaan aplikasi ini kepada masyarakat, sehingga belum ada respon positif dari masyarakat itu sendiri. Sangat jelas kurangnya partisipasi masyarakat untuk mengakses layanan tersebut dengan dalih mempersulit pada saat login aplikasi tersebut.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa masyarakat Desa Pulosari masih belum memiliki minat untuk berpartisipasi dalam menggunakan aplikasi layanan ini. Kedepan tentunya masyarakat diharapkan lebih giat berpartisipasi dalam mendukung program yang sudah dicanangkan oleh pemerintah desa melalui KPMD. Sebab, partisipasi masyarakat adalah kunci utama dalam keberlangsungan jalannya program-program tersebut. KPMD sendiri dalam melaksanakan tugasnya belum memiliki ruangan sekretariat, maka sangat diharapkan dibuatkan ruangan melalui prakarsa Pemerintah Desa. Yang nantinya pelaksanaan pelayanan pemerintah desa akan berjalan dengan optimal. Pelayanan prima memerlukan dukungan sarana yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

Adapun upaya yang dilakukan pemerintah desa maupun KPMD untuk mengatasi faktor penghambat, yaitu antara lain: Menyelenggarakan pelatihan dan bimbingan teknis dibidang IT, guna meningkatkan kualitas pelaksana sehingga mampu mengoperasikan akses pelayanan berbasis online dalam hal ini aplikasi layanan "Simpel Maspulo". Menurut Runtu dkk (2015) dalam menentukan baik buruknya suatu pekerjaan ditunjang oleh sumber daya manusia yang ada, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang paling penting dan paling menentukan dalam setiap organisasi. Dimana semua akan berpengaruh pada efektivitas dari sumberdaya manusia yang dimiliki setiap organisasi yang ada, terstruktur dan memiliki teknologi dalam suatu organisasi.

Dalam kurun waktu yang akan datang akan mengkoordinasikan kepada seluruh kader dan perangkat desa merencanakan untuk menyusun standar pelayanan dan komponennya sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Upaya untuk mengatasi kurangnya sosialisasi, yaitu diperlukan adanya penggerak atau promotor dalam hal ini pemerintah desa bersama-sama dengan KPMD yang me-

miliki fungsi sebagai *leader* yang mendorong serta memotivasi masyarakat untuk terus ikut berpartisipasi secara aktif dalam menggunakan aplikasi layanan berbasis online yang sudah tersedia maupun berpartisipasi dalam kegiatan lainnya, sebagai tambahan yaitu dari penyelenggara kegiatan mensosialisasikan secara menyeluruh dan tanpa batas kepada masyarakat.

SIMPULAN

KPMD Desa Pulosari merupakan lembaga desa yang dibentuk Kepala Desa Pulosari untuk membantu pelaksanaan program dan kegiatan Pemerintah Desa Pulosari. Keberadaannya oleh Kepala Desa Pulosari diberdayakan sebagai motor penggerak dalam berbagai kegiatan desa khususnya peningkatan pelayanan publik. Strategi ini digunakan oleh kepala desa, karena keberadaannya memiliki berbagai potensi keahlian. Memiliki 5 (lima) bidang, yaitu bidang IT, bidang teknis, bidang pemberdayaan, bidang pendidikan, dan bidang kesehatan. Bidang IT mendukung penyelenggaraan pelayanan dengan membuat aplikasi layanan berbasis online. Bidang teknis melaksanakan pendekatan dan pendampingan kepada masyarakat melalui pelayanan usulan pembangunan fisik dan fasilitasi kegiatan seperti musrenbangdes dan sejenisnya. Bidang pemberdayaan melaksanakan pengembangan kreativitas masyarakat melalui Pelayanan fasilitasi pelatihan masyarakat. Bidang pendidikan melaksanakan kegiatan penyuluhan dan monitoring kepada orang tua terhadap perkembangan anak pada usia dini. Pada bidang kesehatan melaksanakan kegiatan sosialisasi posyandu, perilaku hidup bersih, dan kelas ibu hamil.

Faktor pendukung peningkatan pelayanan publik melalui KPMD yaitu adanya dukungan moril dan materiil serta perhatian lebih dari pemerintah desa untuk para kader. Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik, yaitu terbatasnya kuantitas dan kualitas sumberdaya manusia, khususnya perangkat desa, kurangnya sosialisasi, belum tersusunnya standar pelayanan dan terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana. Kelima faktor penghambat tersebut merupakan temuan yang memerlukan tindak lanjut pemerintah desa dan KPMD yang akan ditindaklanjuti.

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat, salah satunya melalui peningkatan pelayanan publik di Pemerintah Desa Pulosari dengan mengidentifikasi temuan dalam penyelenggaraan pelayanan. Temuan secara bertahap dipecahkan dengan melakukan koordinasi dengan Pemerintah Desa Pulosari dan aksi kegiatan sesuai keahlian para kader. Adapun strategi yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan di Desa Pulosari yaitu dengan menyusun standar pelayanan publik beserta maklumat pelayanan untuk 3 (tiga) pelayanan yang menjadi bagian bidang tugasnya, yaitu pelayanan administrasi (simpler maspolo dan one day one service), pelayanan usulan pembangunan fisik dan pelayanan fasilitasi pelatihan masyarakat.

Standar pelayanan disusun sebagai indikator dan barometer pelayanan untuk mengukur tingkat keberhasilan dan kelemahannya. Penetapan dan penerapan standar pelayanan publik pada Pemerintah Desa Pulosari dituangkan dalam Keputusan Kepala Desa dan disosialisasikan dalam jajaran Pemerintah Desa Pulosari agar terlaksana secara sinergis antar unit di Desa Pulosari. Selanjutnya dipublikasikan pada tempat strategis melalui papan informasi di Balai Desa Pulosari.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwas, E.O.M. 2013. *Pemberdayaan Masyarakat di Era Global*. Jakarta: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, A., Partini., Ratminto., Wicaksono, B., Tamtiari, W., Kusumasari, B., Nuh, M. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Hal: 46-47.
- Dwiyanto, A. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Efendi, T. 2006. *Menulis Kembali Republik*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Ghozali, D.A. 2015. *Kader Desa: Penggerak Prakarsa Masyarakat Desa*. Jakarta: Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi RI.
- Glueck, W.F dan Jauch, L.R. 2000. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan, Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Pers.
- Huda, N. 2015. *Hukum Pemerintahan Desa*. Yogyakarta: Setara Press.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 1990. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan. Hal. 24.
- M. Chazienul Ulum. 2018. *Strategis Public (Tinjauan teoretis dan isu isu strategis pelayanan publik*. Malang: UB Press.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Press.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal: 8.
- Moleong, L.J. 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Putra, F. 2012. *New Public Governance*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. 2019. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi*. Bandung: Rofika Aditama.
- Setiadi, E.M. 2012. *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*. Bandung: Prenada Media Grup.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.