

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA KAMARIAN KABUPATEN SERAM BAGIAN BARAT

Oleh:

Dominggas K. Tuaputimain¹⁾, Fientje Palijama²⁾

Email : gabrielatuapu@gmail.com

fientje.palijama@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya optimalisasi pelayanan publik di Kantor Desa Kamariang, Kabupaten Seram Bagian Barat. Pelayanan publik yang optimal sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Fokus penelitian mencakup faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan, serta strategi yang diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan dalam kualitas pelayanan, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai, dan koordinasi antar-stakeholder yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih terstruktur, seperti pelatihan bagi aparatur desa dan peningkatan infrastruktur pelayanan untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik. Optimalisasi pelayanan ini diharapkan dapat memperkuat peran pemerintah desa dalam melayani masyarakat secara efektif dan efisien.

Kata Kunci : *Optimalisasi; Pelayanan Publik.*

PENDAHULUAN

Peningkatan pelayanan publik saat ini menjadi hal yang penting mengingat tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah. Namun pada kenyataannya hal tersebut masih belum dapat diwujudkan sepenuhnya oleh pemerintah. Masih banyak permasalahan dan hambatan yang dirasakan oleh masyarakat seperti proses yang lambat bahkan beberapa masih harus mengeluarkan biaya untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Dengan adanya inovasi di sektor pelayanan publik, diharapkan layanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

Dengan semakin berkembangnya kebutuhan pelayanan yang cepat serta dinamika masyarakat yang menghendaki pelayanan yang lebih sederhana, maka harapan dan tuntutan untuk lebih memudahkan dan menyederhanakan pelayanan semakin kuat. Oleh karena itu, pelayanan pemerintah pusat dan pemerintah daerah menjadi terintegrasi perlu diwujudkan dalam satu gedung pelayanan. Optimalisasi

¹⁾ Dominggas K. Tuaputimain, *Mahasiswa Semester Akhir Prod. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ Fientje Palijama, *Dosen Dpk Prodi Ilmu Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

menurut Winardi dalam Ali (2014) adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha. Optimalisasi merupakan proses pelaksanaan program atau kegiatan yang telah terencana sesuai dengan nilai atau hasil yang telah ditentukan yang sesuai harapan dan terbaik guna mencapai tujuan atau target secara efektif dan efisien sehingga kinerja dapat meningkat dengan optimal. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Pasolong (2011: 128) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Berdasarkan Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Sinambela (2006: 5), bahwa pelayanan publik adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik disebutkan bahwa 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Dengan merujuk beberapa istilah yang telah dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan secara prima, profesional dan berkualitas yang berfokus pada kepuasan masyarakat. Pemerintahan Desa adalah struktur pemerintahan terbawah dalam tata pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa mempunyai peranan yang penting dalam penyelenggaraan dan tata kelola pemerintahan di tingkat desa. Pemerintahan Desa mempunyai tugas yang utama yaitu menciptakan kehidupan yang demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik, sehingga membawa masyarakatnya pada kehidupan yang sejahtera, rasa tenteram, dan berkeadilan (Hajar, dkk, 2022).

Lahirnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, memposisikan desa sebagai ujung tombak pembangunan nasional. Adanya undang-undang desa juga memberikan kejelasan tentang posisi dan juga kewenangan Pemerintah Desa dalam mengelola urusan rumah tangga desa. Regulasi yang memberikan kewenangan dan tanggungjawab yang cukup besar kepada desa tentunya harus diimbangi dengan terselenggaranya Pemerintahan Desa yang mampu berkomitmen untuk menjalankan pemerintahan yang baik. (Mahardika & Suseno, 2018).

Pemerintahan Desa, didalam Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 Tentang Desa, pasal 1 ayat (6) menyebutkan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik

¹⁾ Domingas K. Tuaputimain, *Mahasiswa Semester Akhir Prod. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ Fientje Palijama, *Dosen Dpk Prodi Ilmu Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

Indonesia. Pemerintahan Desa yang demokratis (partisipatif, akuntabel, transparan dan responsif) bisa semakin kokoh, legitimate, dan mampu bekerja secara efektif bila ditopang dengan kesejajaran, keseimbangan dan kepercayaan antar elemen governance di desa. Oleh karena itu, Pemerintahan Desa dituntut untuk melakukan perubahan yang serius, apakah dari segi kepemimpinan, kinerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas (Ali & Saputra, 2020).

Pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu hasil kinerja yang dapat dilakukan Pemerintahan Desa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan nasional yaitu kualitas pelayanan. Upaya yang dilakukan Pemerintahan Desa tersebut bertujuan untuk melakukan percepatan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Tetapi pada Pemerintahan Desa Kamarian masih terdapat banyak keluhan masyarakat berkaitan dengan pelayanan masyarakat seperti : Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informasi, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, serta masih banyak dijumpai tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan.

Permasalahan penelitian ini adalah : Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Publik pada Kantor Desa Kamarian Kabupaten Seram Bagian Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Optimalisasi Pelayanan Publik pada Kantor Desa Kamarian Kabupaten Maluku Tengah Seram Bagian Barat.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Optimalisasi.

Menurut Machfud Sidik, (2001:8) “Optimalisasi suatu tindakan/kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan.” Optimalisasi adalah upaya seseorang untuk meningkatkan suatu kegiatan atau pekerjaan agar dapat memperkecil kerugian atau memaksimalkan keuntungan agar tercapai tujuan sebaik-baiknya dalam batas-batas tertentu (Andri Rizki Pratama, 2013:6). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan suatu pekerjaan menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif serta mencari solusi terbaik dari beberapa masalah agar tercapai tujuan sebaik-baiknya sesuai dengan kriteria tertentu.

2. Pelayanan Publik.

a. Pengertian Pelayanan Publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik.

Publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung

¹⁾ Domingas K. Tuaputimain, *Mahasiswa Semester Akhir Prod. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ Fientje Palijama, *Dosen Dpk Prodi Ilmu Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar 16 yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya. Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014: 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

¹⁾ Domingas K. Tuaputimain, *Mahasiswa Semester Akhir Prod. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ Fientje Palijama, *Dosen Dpk Prodi Ilmu Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2015: 26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

b. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu 1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, 2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, 3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan

c. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta

¹⁾ Domingas K. Tuaputimain, *Mahasiswa Semester Akhir Prod. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ Fientje Palijama, *Dosen Dpk Prodi Ilmu Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen (Sinambela 2010 : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang
7. mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi: a. Prosedur pelayanan; b. Waktu Penyelesaian c. Biaya Pelayanan d. Produk Pelayanan; e. Sarana dan Prasarana f. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut; a) Dasar Hukum b) Persyaratan; c) Prosedur pelayanan; d) Waktu Penyelesaian e). Biaya Pelayanan; f) Produk Pelayanan; g) Sarana dan Prasarana; h) Kompetensi petugas pelayanan; i) Pengawasan intern; j) Pengawasan extern; k) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan; l). Jaminan pelayanan. masyarakat/ stakeholder.

d. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut (Zeithami dan Berry 2018 : 13) yaitu: 1) Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yangdijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 2) Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. 3) Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau“assurance”. 4) Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. 5) Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Pada dasarnya teori

¹⁾ Domingas K. Tuaputimain, *Mahasiswa Semester Akhir Prod. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ Fientje Palijama, *Dosen Dpk Prodi Ilmu Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang diberika noleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepusan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menhindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2011;8).

e. Asas Pelayanan Publik.

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah: a. Kepentingan umum; b. Kepastian hukum; c. Kesamaan hak; d. Keseimbangan hak dan kewajiban; e. Keprofesionalan; f. Partisipatif; g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif; h. Keterbukaan; i. Akuntabilitas; j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k. Ketepatan waktu; dan l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dari apa yang dikemukakan diatas maka indikator yang dipergunakan untuk mengukur Optimalisasi Pelayanan Publik pada Kantor Desa Kamarian adalah sebagai berikut :

1. Transparansi; adalah keterbukaan dalam melaksanakan proses kegiatan pelayanan
2. Informasi; adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan.
3. Konsisten; adalah sesuatu yang tidak berubah-ubah.
4. Sarana dan prasarana; adalah : sarana adalah peralatan yang bergerak dan umumnya dipakai secara langsung, misalnya ada kertas, pulpen, buku, komputer, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah penunjang dan umumnya merupakan fasilitas yang tidak bergerak.

METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. (Menurut Saryono (2010)

b. Sumber Data

Menurut Sutopo baik penelitian kualitatif maupun kuantitatif mengakui adanya dua jenis data yaitu data kuantitatif (berkaitan dengan kuantitas) dan data kualitatif (berkaitan dengan kualitas). Pada penelitian kualitatif menekankan pada makna dan lebih memfokuskan pada data kualitas dengan analisis kualitatifnya dan tetap memandang data kuantitas sebagai fenomena untuk mendukung analisis kualitatif bagi pemantapan makna sebagai simpulan akhir penelitian. Data Pada penelitian ini berupa data kualitas dan data kuantitas yang diperoleh dari sumber data.

Dalam pengumpulan data digunakan prosedur pengumpulan data yang terdiri dari : Data Primer; Data primer yaitu untuk mencari data yang akurat dari

¹⁾ Domingas K. Tuaputimain, *Mahasiswa Semester Akhir Prod. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ Fientje Palijama, *Dosen Dpk Prodi Ilmu Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

para pimpinan, pegawai, staf pada kantor Desa Kamarian Kabupaten Seram Bagian Barat. Data Sekunder; Data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung, yang berupa dokumen-dokumen di kantor Desa Kamarian Kabupaten Seram Bagian Barat.

c. Informan Penelitian.

Untuk diperoleh data demi kepentingan penelitian serta adanya hasil yang representatif, maka diperlukan informan yang dapat dipahami dan memiliki kaitannya dengan permasalahan yang sedang diteliti. Untuk itu informan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2019) purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Artinya pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah dirumuskan terlebih dahulu oleh peneliti. Adapun informan yang dimaksud adalah berjumlah 6 orang

d. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang di gunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. 1). Wawancara; 2). Observasi lapangan; 3). Dokumentasi

e. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut: 1). Reduksi Data (data reduction); 2). Penyajian Data (data display); 3). Penarikan kesimpulan (conclusion drawing and verification)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

1. Transparansi.

Transparansi adalah prinsip atau kualitas yang mengacu pada keterbukaan, kejelasan, dan keterlihatan dalam suatu proses, keputusan, atau tindakan. Secara harfiah, transparansi berasal dari kata Latin "trans-" yang berarti "melintasi" atau "melewati", dan "parere" yang berarti "muncul" atau "menampakkan diri". Jadi, secara umum, transparansi menggambarkan kejelasan dan keterbukaan yang memungkinkan informasi untuk "muncul" atau "dilihat" dengan jelas oleh semua pihak yang terlibat atau yang terpengaruh oleh suatu proses atau keputusan.

Dalam konteks pemerintahan, transparansi mengacu pada keterbukaan dalam keputusan politik, proses legislasi, dan pengelolaan sumber daya publik. Ini berarti bahwa pemerintah memberikan akses yang mudah dan terbuka terhadap informasi kepada warganya, memungkinkan mereka untuk memahami bagaimana keputusan dibuat, bagaimana uang pajak dihabiskan, dan bagaimana kebijakan yang diterapkan dapat memengaruhi mereka.

Secara keseluruhan, transparansi penting karena memungkinkan akuntabilitas, partisipasi yang berarti, dan kepercayaan di antara semua pihak yang terlibat. Dengan memiliki akses yang jelas terhadap informasi, individu dan kelompok dapat membuat keputusan yang lebih baik, memonitor tindakan

¹⁾ Domingas K. Tuaputimain, *Mahasiswa Semester Akhir Prod. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ Fientje Palijama, *Dosen Dpk Prodi Ilmu Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

pemerintah dan bisnis, dan memperjuangkan perubahan yang positif dalam masyarakat.

Masyarakat harus merasa bahwa mereka dapat dengan mudah memperoleh informasi yang mereka butuhkan karena transparansi informasi adalah kunci untuk membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan di tingkat desa. Semakin transparan suatu kantor desa, semakin kuat hubungan antara pemerintah desa dan masyarakatnya. Jika masyarakat memiliki akses yang adil terhadap informasi, partisipasi dalam proses pengambilan keputusan, dan layanan yang responsif dan berkualitas, mereka cenderung akan memiliki persepsi yang positif terhadap tingkat transparansi kantor desa. Tetapi ada masyarakat yang tidak memahami teknologi yang dipergunakan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat sehingga mereka berpersepsi yang kurang baik terhadap kantor desa tersebut.

Evaluasi terhadap peraturan dan kebijakan dilakukan oleh pimpinan dan pegawai pada kantor desa, tetapi tidak melibatkan masyarakat, sehingga berbagai persoalan yang dialami dan di rasakan oleh masyarakat tidak dapat dikemukakan dengan baik oleh masyarakat.

2. Informasi.

Informasi adalah data atau fakta yang disajikan dalam konteks yang bermakna, memberikan pemahaman atau pengetahuan kepada orang yang menerimanya. Ini bisa berupa keterangan, berita, atau petunjuk yang memberikan pemahaman tentang suatu subjek atau kejadian. Informasi yang baik harus dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Ini berarti bahwa informasi itu benar, akurat, dan diperoleh dari sumber yang dapat dipercaya.

Secara keseluruhan, meskipun ada upaya dari pemerintah desa Kamariang untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat, masih ada gap antara harapan masyarakat dan kenyataan di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan keterbukaan dan aksesibilitas informasi guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan lebih baik.

Media dan saluran komunikasi yang digunakan oleh kantor desa Kamariang cukup efektif dalam menyampaikan informasi. Penggunaan teknologi informasi, pemilihan media yang tepat, dan upaya untuk melibatkan masyarakat secara aktif menjadi faktor kunci dalam meningkatkan transparansi dan keterlibatan masyarakat dalam berbagai program desa. Namun, peningkatan infrastruktur dan pendidikan teknologi informasi masih diperlukan untuk mengatasi beberapa kendala yang ada. Media dan saluran komunikasi yang digunakan oleh kantor desa Kamariang cukup efektif dalam menyampaikan informasi. Penggunaan teknologi informasi, pemilihan media yang tepat, dan upaya untuk melibatkan masyarakat secara aktif menjadi faktor kunci dalam meningkatkan transparansi dan keterlibatan masyarakat dalam berbagai program desa. Namun, peningkatan infrastruktur dan pendidikan teknologi informasi masih diperlukan untuk mengatasi beberapa kendala yang ada

Penerapan inovasi-inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan pemanfaatan informasi pelayanan masyarakat di desa Kamariang, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa.

¹⁾ Domingas K. Tuaputimain, *Mahasiswa Semester Akhir Prod. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ Fientje Palijama, *Dosen Dpk Prodi Ilmu Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

Informasi yang bermanfaat harus tersedia dan dapat diakses oleh mereka yang membutuhkannya. Ketersediaan informasi dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk membuat keputusan. Informasi dapat disampaikan melalui berbagai media, termasuk tulisan, lisan, visual, atau digital. Dalam konteks yang lebih luas, informasi memainkan peran penting dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan, bisnis, pemerintahan, dan komunikasi antar manusia.

3. Konsisten.

Konsistensi dalam pemerintahan Desa Kamariang merujuk pada upaya desa tersebut untuk terus menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik secara berkelanjutan. Konsistensi ini terlihat dalam berbagai aspek seperti pengelolaan keuangan desa, penegakan hukum dan peraturan desa, serta pelaksanaan program pembangunan yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat. Misalnya, Desa Kamariang berkomitmen untuk menjaga keteraturan dalam penyusunan dan implementasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa) serta memastikan keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan program desa.

Keberhasilan dalam mencapai konsistensi pelayanan di kantor desa memerlukan pendekatan yang holistik dan sinergi antara berbagai aspek proses dan partisipasi masyarakat. Konsistensi dalam tata kelola ini diharapkan tidak hanya memperkuat kelembagaan desa tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, yang pada akhirnya akan mendukung pembangunan yang berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat. Pola konsistensi pelayanan di kantor desa dapat dilihat dari keteraturan dalam jam operasional, penanganan waktu puncak, prosedur standar yang diterapkan, dan fleksibilitas dalam menangani berbagai jenis layanan. Pola ini penting untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Konsistensi pelayanan di kantor desa Kamariang dianggap sangat penting oleh masyarakat untuk membangun kepercayaan dan kepuasan yang lebih besar terhadap pemerintah desa. Selain itu, Desa Kamariang juga menekankan pentingnya konsistensi dalam pelaksanaan kebijakan terkait penataan administrasi dan batas wilayah desa. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap kebijakan dan program desa berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat desa. Melalui pendekatan yang konsisten ini, Desa Kamariang berupaya untuk menciptakan pemerintahan desa yang transparan, akuntabel, dan mampu memenuhi kebutuhan warganya dengan baik.

Konsistensi dan sikap yang positif dari petugas pelayanan desa tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat tetapi juga mendorong partisipasi aktif warga dalam program-program desa. Masyarakat yang merasa dihargai dan dilayani dengan baik cenderung lebih mendukung dan terlibat dalam upaya-upaya pembangunan desa. Sikap petugas pelayanan yang baik dan konsisten menjadi kunci penting dalam membangun hubungan yang positif antara pemerintah desa dan masyarakatnya, yang pada akhirnya mendukung terciptanya lingkungan sosial yang harmonis dan produktif.

4. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana di kantor desa memainkan peran penting dalam menunjang operasional dan pelayanan publik. Untuk Kantor Desa Kamariang,

¹⁾ Domingas K. Tuaputimain, *Mahasiswa Semester Akhir Prod. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ Fientje Palijama, *Dosen Dpk Prodi Ilmu Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

sarana dan prasarana yang tersedia meliputi berbagai fasilitas yang dibutuhkan untuk mendukung aktivitas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Sarana kantor merujuk pada alat-alat yang langsung digunakan dalam aktivitas kantor untuk memudahkan pekerjaan. Prasarana merujuk pada fasilitas penunjang yang memungkinkan sarana kantor berfungsi dengan baik.

Secara keseluruhan, sarana dan prasarana di Kantor Desa Kamariang disiapkan untuk mendukung kegiatan pemerintahan desa dan pelayanan kepada masyarakat dengan optimal. Mereka memastikan bahwa semua kebutuhan operasional dapat terpenuhi dengan baik, sehingga memberikan dampak positif pada kualitas layanan publik dan kesejahteraan masyarakat desa. Perbaikan dan peningkatan sarana fisik Kantor Desa Kamariang sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kantor, maka diperlukan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung bagi keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai tujuan. Sarana dan prasarana kantor desa menjadi bagian penting yang perlu disiapkan secara optimal dan berkesinambungan sehingga dapat menjamin kelancaran aktivitas kerja pegawai, maka dibutuhkan pengelolaan sarana dan prasarana yang baik.

Dengan pengelolaan dan pemeliharaan yang baik, serta didukung oleh faktor-faktor yang memadai, sarana dan prasarana di kantor desa Kamarian dapat berfungsi dengan optimal dan berkontribusi pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa langkah perbaikan yang harus dilakukan adalah renovasi bangunan, penambahan fasilitas penunjang, dan peningkatan ketersediaan peralatan kerja yang modern dan memadai. Dengan demikian, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat lebih efisien, nyaman, dan berkualitas tinggi.

b. Pembahasan.

Dari hasil analisis Kualitatif terhadap optimalisasi pelayanan publik di Kantor Desa Kamarian, Kabupaten Seram Bagian Barat, yang ditampilkan diatas, terlihat dengan jelas Optimalisasi pelayanan publik di Kantor Desa Kamarian sebagai berikut :

Pertama; Kantor desa Kamrian belum Optimal dalam memberikan pelayanan publik hal ini disebabkan karena kompetensi aparatur desa belum maksimal seperti memahami teknologi informasi, dan komunikasi, serta pengembangan soft skills seperti kemampuan manajerial dan kepemimpinan.

Kedua; Pemerintah desa belum transparansi dalam pengelolaan anggaran dan pelaksanaan program, seperti menyusun dan mempublikasikan laporan keuangan yang dapat diakses oleh masyarakat, menyampaikan hasil musyawarah desa secara terbuka untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Ketiga; Pemerintah Desa belum melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program pelayanan publik, mengadakan musyawarah secara rutin untuk membahas isu-isu penting dan merumuskan solusi bersama, Membuka saluran pengaduan yang efektif sehingga masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau saran

KESIMPULAN DAN SARAN

¹⁾ Dominggas K. Tuaputimain, *Mahasiswa Semester Akhir Prod. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ Fientje Palijama, *Dosen Dpk Prodi Ilmu Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

a. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka beberapa kesimpulan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Optimalisasi pelayanan publik di Kantor Desa Kamarian membutuhkan komitmen dari seluruh elemen desa, baik dari aparatur desa, masyarakat, maupun dukungan dari pihak eksternal.
2. Pemerintah desa belum optimal melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui musyawarah desa, survei kepuasan, dan pengaduan yang terbuka.
3. Pemerintah desa belum melakukan transparansi dan akuntabilitas untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Belum maksimal melakukan laporan keuangan yang terbuka, pengumuman hasil musyawarah desa, dan keterbukaan informasi lainnya.
4. Belum maksimal melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan publik di desa, baik yang melibatkan pihak independen atau pihak ketiga agar dapat memperoleh masukan yang objektif untuk perbaikan yang terus-menerus.

b. Saran.

Dari kesimpulan - kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka beberapa saran dirumuskan sebagai berikut :

1. Pemerintah desa perlu mengoptimalkan pelayanan publik di Kantor Desa Kamarian. Harus melakukan pendekatan yang holistik dan partisipatif, agar pelayanan publik di desa Kamarian dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mendukung pembangunan desa yang berkelanjutan di Kabupaten Seram Bagian Barat.
2. Pemerintah harus optimal melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui musyawarah desa, survei kepuasan, dan pengaduan yang terbuka.
3. Pemerintah desa harus transparansi dan akuntabilitas untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Pemerintah desa harus melakukan laporan keuangan yang terbuka, melakukan pengumuman hasil musyawarah desa, dan keterbukaan informasi lainnya untuk memastikan bahwa pengelolaan dana desa dan pelayanan publik dilakukan dengan jujur dan adil.
4. Penting untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan publik di desa. Pengawasan harus melibatkan pihak independen atau pihak ketiga dapat memberikan masukan yang objektif untuk perbaikan terus-menerus. Ini akan membantu mengidentifikasi kekurangan dan peluang perbaikan yang lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

¹⁾ Domingas K. Tuaputimain, *Mahasiswa Semester Akhir Prod. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ Fientje Palijama, *Dosen Dpk Prodi Ilmu Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

- Agus Dwiyanto. (2005), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*,
- Ali, K. & Saputra, A. (2020). *Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar*.
- Machfud Sidik, (2001), *Optimalisasi Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah*.
- Mahardika, M. G., & Suseno, H. (2018). *Optimalisasi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. *Jurnal Transformatif*, 4(1)..
- Moenir, H.AS, (2010), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Mahmudi. (2007), *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pratama, Andri Rizki. (2013). *Optimalisasi Keselamatan Crew Kapal dalam Proses Kerja Jangkar di AHTS Amber*. Semarang: Politeknik Ilmu Pelayaran
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005), *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2015. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumaryadi, I. Nyoman., 2010, *Sosiologi Pemerintahan*. Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.
- Winardi, (2001), *Pengantar Manajemen Penjualan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1)
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003
- Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 Tentang Desa, pasal 1 ayat (6)

¹⁾ Domingas K. Tuaputimain, *Mahasiswa Semester Akhir Prod. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ Fientje Palijama, *Dosen Dpk Prodi Ilmu Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*