

Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa Hulawa Untuk Mewujudkan Birokrasi Melayani dan Responsif

Rahmatia Pakaya¹, Alfiyah Agussalim², Dwi Indah Yuliani Solihin³, Abdul Mukhlis Akuba⁴

^{1,2,3,4} Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

E-mail: alfiyahagussalim@ung.a.id

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.589>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 06 May 2025

Revised: 09 May 2025

Accepted: 17 May 2025

Kata Kunci:

Kualitas pelayanan,
Pelayanan publik, responsif

Keywords:

Quality of service, Public
service, responsive



ABSTRACT

Peningkatan kapasitas aparatur desa dalam pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting karena aparatur desa memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat desa. Aparatur desa harus memiliki kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang memadai agar dapat menjalankan tugas dan fungsi pokoknya secara efektif dan efisien. Hal tersebut berkaitan erat dengan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas. Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan adanya peningkatan kualitas aparatur Desa Hulawa sebagai birokrat yang melayani dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan ini dilaksanakan di aula Kantor Desa Hulawa yang dihadiri oleh Kepala Desa Hulawa beserta seluruh staf dan jajarannya yang berjumlah 18 orang.

Improving the capacity of village officials in public services is very important because village officials have an important role as the front guard in organizing government and services to village communities. Village officials must have adequate abilities, skills, knowledge, and attitudes in order to carry out their main tasks and functions effectively and efficiently. This is closely related to efforts to improve community welfare through quality public services. Through this community service activity, it is hoped that there will be an increase in the quality of Hulawa Village officials as bureaucrats who serve and are responsive in providing services to the community. This activity was carried out in the hall of the Hulawa Village Office which was attended by the Head of Hulawa Village along with all staff and staff totaling 18 people.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Rahmatia Pakaya et al. (2025) Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa Hulawa Untuk Mewujudkan Birokrasi Melayani dan Responsif 3(4) 1590-1593, doi:<https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.589>

PENDAHULUAN

Peningkatan kapasitas aparatur desa dalam pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting karena aparatur desa memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat desa. Aparatur desa harus memiliki kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang memadai agar dapat menjalankan tugas dan fungsi pokoknya secara efektif dan efisien. Hal tersebut berkaitan erat dengan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas.

Sebagai birokrat, aparat desa sudah seharusnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagaimana yang dicantumkan dalam Undang-Undang nomor 29 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk

memenuhi hak dan kewajiban dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Dijelaskan pula dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 Bab II pasal 2 bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat, birokrasi pemerintahan tidak terlepas dari konteks *public services* dan *public affairs* dalam penyelenggaraan segala aktifitas pemerintahan, dengan kata lain pemerintah melalui badan publik bertindak sebagai *provider*, sedangkan masyarakat yang meminta akan kebutuhan pelayanan disebut sebagai *consumer* atau pengguna (*user*). Pemerintah melalui badan publiknya sebagai penyedia layanan (*service provider*), dalam melaksanakan kegiatannya tidak bertujuan komersil atau kegiatan yang tidak bermotifkan mencari keuntungan, walaupun tidak bertujuan untuk mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Para aparat (pegawai) haruslah menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan publik. Bila dimata masyarakat kesan yang muncul tidak demikian, berarti tugas pelayanan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan yang sepenuh hati, melainkan pelayanan yang hanya didasari oleh kewajiban sebagai abdi negara.

Lukman (2003) mencirikan kualitas pelayanan sebagai suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip lebih murah, lebih baik, lebih cepat (*responsive*), tepat, akurat, ramah, sesuai dengan keinginan pelanggan. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas dapat terpenuhi apabila birokrat sebagai pelayan publik bertanggung jawab dalam mengemban tugas pelayanan dan merespon setiap keluhan-keluhan yang dilontarkan masyarakat, dengan demikian tanggung jawab dan responsivitas sebaiknya dimiliki setiap aparat sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat.

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio dalam Dwiyanto, 2008: 63).

Menurut Zeithaml, dkk (2015:46) bahwa organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga. Dalam operasionalisasinya, responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator, yaitu: 1). Kemampuan Merespon masyarakat, 2). Kecepatan pelayanan, 3). Ketepatan pelayanan, 4). Kecermatan pelayanan, 5). Ketepatan waktu pelayanan dan 6). Kemampuan menanggapi keluhan. Dengan demikian perilaku birokrasi pemerintahan yang responsif adalah kecepatan dan ketepatan seorang birokrat pemerintahan dalam mencermati, mengidentifikasi dan menanggapi dengan segera setiap kebutuhan dan permasalahan yang terjadi dalam masyarakat melalui perumusan kebijakan yang berpihak pada masyarakat (*partiality*) dengan pelayanan yang berkualitas.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memberi edukasi dan penguatan tentang pentingnya peningkatan kapasitas aparatur pemerintah desa dalam rangka membangun Birokrasi Yang Melayani Dan Responsif Di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo. Disamping itu dengan adanya edukasi melalui pengabdian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih responsif dalam menanggapi berbagai permasalahan.

METODE

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini yaitu berupa edukasi dan penguatan kepada aparatur pemerintah desa di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo terkait dengan Membangun Birokrasi yang Melayani dan Resposif. Metode ini bertujuan untuk memberi edukasi dan

penguatan kepada pemerintah desa setempat untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat desa setempat demi mewujudkan pemerintahan yang baik dan profesional. Adapun tahapan-tahapan dalam kegiatan ini, yaitu:

Persiapan

Sebelum kegiatan edukasi dan penguatan ini dilaksanakan, tim melakukan observasi dan wawancara dengan masyarakat terkait dengan permasalahan pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo, hal ini bertujuan untuk untuk mengetahui lebih dalam lagi terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat yang ada di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo.

Kegiatan ini dilakukan bersama tim yang terdiri dari ketua dan anggota tim pelaksana. Dari hasil observasi inilah maka tim menyusun tahapan yang perlu dilakukan dalam kegiatan pengabdian pada masyarakat, sehingga dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami oleh masyarakat terkait dengan kurangnya responsifitas dalam pelayanan publik di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo.

Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dikemas dalam bentuk edukasi dan penguatan berupa pemaparan atau penjelasan terkait dengan tema pengabdian yaitu “Membangun Birokrasi Yang Melayani dan Responsif Melalui Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintah di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo. Setelah itu penyaji membuka diskusi serta tanya jawab bagi audience. Dalam kegiatan ini semua materi yang berhubungan dipersiapkan dalam slide persentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo tahun 2024 ini diselenggarakan secara mandiri dan dilaksanakan di Desa Hulawa Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo. Kegiatan ini dilaksanakan pada Hari Senin tanggal 2 Desember 2024 pukul 10.00 – 13.00 Wita bertempat di Aula Kantor Desa Hulawa Kecamatan Paguyaman Kabupaten Boalemo.

Tim pelaksana kegiatan adalah Dosen pada Jurusan S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo yang menjalankan salah satu fungsi Tridharma Perguruan Tinggi yaitu melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan melibatkan beberapa orang mahasiswa jurusan S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo. Tim pelaksana kegiatan pengabdian ini memiliki bidang keilmuan yang memadai sebagai salah satu narasumber dalam memberikan edukasi kepada pemerintah desa Hulawa terkait dengan birokrasi melayani dan responsif. Kegiatan ini juga dilaksanakan sebagai bentuk respon dari tim pengabdian atas berbagai permasalahan yang terjadi di masyarakat terutama yang berkaitan dengan biokrasi dan pelayanan publik.

Kegiatan ini diawali dengan melakukan obsevasi terlebih dahulu tentang keadaan aparat desa di Desa Hulawa Kecamatan Paguyaman Kabupaten Boalemo dengan cara melakukan observasi dan mewawancarai masyarakat setempat terkait bentuk dan respon aparat Desa Hulawa dalam memberikan peyanan kepada masyarakat.

Pada pelaksanaannya, kegiatan ini dihadiri oleh Kepada Desa beserta seluruh staf yang berjumlah 18 orang. Sebelum memulai kegiatan, terlebih dulu dibuka dengan sambutan dari Kepala Desa Hulawa, Bapak Rustam, Kemudian dilanjutkan dengan sambutan oleh Ketua Jurusan Administrasi Publik Dr. Yacob Noho Nani, M.Si. Selama kegiatan berlangsung, dimoderatori oleh Dr. Dwi Indah Yuliani Solihin, M.S,i materi dipaparkan oleh Rahmatia Pakaya, S.E., M.Si, kemudian dilanjutkan dengan sesi tanya jawab yang ditanggapi oleh Alfiyah Agussalim, S.A.P., M.AP., dan Abdul Mukhlis Akuba, S.E., M.Si. Kegiatan ini berlangsung selama 4 jam karena para aparat begitu antusias dalam memberikan pertanyaan

Pembahasan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dicantumkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Pelayanan publik merupakan tugas dari pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Ujung tombak pelayanan publik dimulai dari tingkat Desa sebagaimana pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dicantumkan bahwa Desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa. Sementara itu salah satu hak masyarakat Desa adalah berhak mendapatkan informasi dari Pemerintah Desa serta mengawasi kegiatan penyelenggaraan Pemerintah Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, pembinaan dan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.

Selain itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dicantumkan juga bahwa salah satu tujuan dari pengaturan desa adalah meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Agar hak masyarakat desa terpenuhi, tentunya aparat desa harus menjalankan kewajibannya dengan baik sebagaimana amanat Undang-Undang dan juga SOP yang telah ditetapkan terkait tugas dan fungsi masing-masing aparat Desa. Pelayanan publik akan berjalan dengan baik dan berkualitas apabila didukung oleh Sumber Daya Manusia yang kompeten dan juga dukungan teknologi yang memadai.

Pelayanan publik di Desa Hulawa secara umum telah dikategorikan baik dan memadai terlihat dari sumber daya manusia dan dari segi dukungan teknologi. Untuk itu salah satu hal yang perlu ditingkatkan untuk menunjang kualitas pelayanan di Desa Hulawa adalah responsivitas aparat desa dalam memberikan pelayanan. Responsivitas dalam pelayanan publik di Desa Hulawa sangat diperlukan karena pelayanan berbasis elektronik belum diterapkan di Desa Hulawa. Apabila pelayanan berbasis elektronik telah diterapkan secara maksimal di Desa Hulawa, maka masyarakat akan lebih mudah mengakses pelayanan secara mandiri.

Namun karena pelayanan belum berbasis elektornik, maka aparat desa harus lebih responsif terhadap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, bukan hanya pada saat mendapatkan kendala dalam pengoperasian pelayanan elektoronik tetapi mulai dari identifikasi kebutuhan pelayanan masyarakat. Jadi dengan adanya kegiatan pengabdian ini, aparat desa lebih memahami makna responsif dalam pelayanan publik dan memberikan respon yang lebih baik terhadap kebutuhan pelayanan masyarakat.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berjalan dengan lancar dan berkontribusi untuk mewujudkan birokrasi melayani dan pelayanan responsif di Desa Hulawa. Kegiatan ini juga mendapatkan respon yang baik, terlihat dari antusiasme aparat Desa Hulawa yang menghadiri kegiatan ini secara penuh. Kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat diselenggarakan lagi agar dapat mewujudkan aparat desa yang responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim Pengabdian Administrasi Publik Universitas Negeri Gorontalo mengucapkan terima kasih kepada Kepala Desa Hulawa beserta seluruh staf jajaran atas atensinya dalam menerima kami melaksanakan kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi dalam bidang pengabdian

REFERENSI

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2015. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1: 12- 37
- Dwiyanto, Agus. Dkk, 2003.Reformasi 2008. Reformasi Publik Yogyakarta: Di Birokrasi Indonesia. Gajah Mada University Press.
- Lukman, Sampara. 2003. Manajemen Kualitas Pelayanan (cetakan kedua). Jakarta: STIA-LAN
- Spiro, Herber,J. 1969. *Responsibility in Government*. New York: Van Nostrand Reinhold Company.
- Subarsono. A.G. 2006. Pelayanan Publik yang efisien, Responsif dan non Partison. Yogyakarta: Gadjahmada University Press.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.