



Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa dalam Perspektif Intergovernmental Relations (IGR)

Dr. Didik G. Suharto (0007117402), Dr. Widodo Muktiyo (0027026405), Dr. Kristina Setyowati (0013066303)



gambar oleh : <http://toposkaming.com>

Pendahuluan

Pelayanan publik menjadi kebutuhan mendasar bagi warga negara. Realitasnya, pelayanan publik hingga kini masih sering menyisakan masalah. Pelayanan pemerintah desa dinilai belum memuaskan, kurang transparan, akuntabel, tidak terstandar, dan sejumlah stigma negatif lainnya. Muncul harapan besar pelayanan publik di tingkat desa akan lebih meningkat kualitasnya pasca implementasi UU Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui desain standar pelayanan yang tepat sudah seharusnya diperhatikan. Peningkatan kualitas pelayanan pemerintah desa perlu diletakkan dalam konteks sistem hubungan antar pemerintahan (*intergovernmental relations*).

Metode

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, termasuk melalui teknik *need assessment*, penyebaran kuesioner, dan *indepth interview*. Teknik analisis data dilakukan melalui dua cara, yaitu teknik analisis isi dan teknik analisis interaktif, serta dilengkapi analisis kuantitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan.

Hasil dan Pembahasan

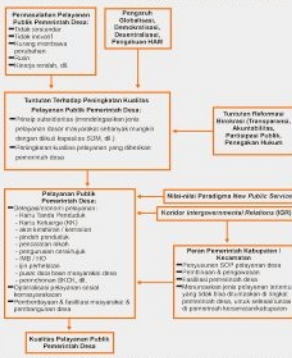
- Kuadran A (*attributes to improve*) merupakan kriteria/atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya.
- Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemerintah desa meliputi faktor sumber daya aparat pemerintah desa, kelembagaan, ketidak-jelasan *standart operational procedure*, masyarakat, dan kewenangan yang tidak optimal.
- Kriteria untuk menata pola hubungan antar pemerintahan (*intergovernmental relations/IGR*), meliputi: eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi dengan mempertimbangkan keserasian hubungan pengelolaan urusan pemerintahan antar tingkat pemerintahan.
- Terdapat tantangan sekaligus peluang dalam UU Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- Model peningkatan kualitas pelayanan publik terutama dengan memperhatikan pendelegasian/pendesentralisasi jenis-jenis pelayanan dasar kepada pemerintah desa sehingga pemerintah desa mampu meringkaskan peranannya dalam pemberdayaan dan fasilitas masyarakat maupun pembangunan desa.

Simpulan

Kelemahan kualitas pelayanan pemerintah desa menuntut adanya perhatian terhadap kriteria / atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting masyarakat pengguna layanan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemerintah desa harus diatasi dengan aksi yang sistematis dan menyeluruh. Di sisi lain, perlu konsistensi penerapan kriteria eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi serta asas pengaturan desa dalam UU Nomor 6 tahun 2014, dan harus ada komitmen dari *stakeholder* untuk mensiapki peluang dan tantangan dalam UU Nomor 6 tahun 2014. Eksistensi pemerintah kabupaten/kecamatan strategis untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan pemerintah desa.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa



FISIP UNS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS SEBELAS MARET