

Analisis Tingkat Pemahaman Perangkat Desa Terhadap Asas Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima

Syifaa Afelyna Suryoputri

Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Jalan. drA Suroyo, S.H., Semarang
E-mail: syifa.afelyna@gmail.com

Sri Nurhari Susanto

Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Jalan. drA Suroyo, S.H., Semarang
Email: srinurharisusanto@gmail.com

Abstract: Village officials have an important role in improving the quality of public services, so understanding village officials on the principles of public service is a must. However, the Human Resources (HR) of the Sidomulyo Village apparatus have so far been inadequate and seem sober. Making the principle of public service the basis for public service must be followed by an understanding of the village officials towards these principles. The approach method in this research is Juridical Empirical, using primary and secondary data. The findings in this study are, first, the level of understanding of Sidomulyo Village Officials regarding the principles of public service delivery is at the middle level, this can be seen by fulfilling 2 of the 3 indicators of understanding, namely translating and interpreting. Second, the level of understanding of Sidomulyo Village Officials regarding the principles of public service delivery greatly influences the realization of excellent service. Third, the embodiment of excellent service can be seen from the fulfillment of the A6 competency in the excellent service of an organization. The results of this study suggest: (1) increasing the understanding of Village Officials on the principles of public service delivery, (2) learning the basics of excellent service and implementing it, (3) increasing the role of the community in administering public services and (4) increasing employee competence.

Keywords: Design Tools, Principles, Public Service, Excellent Service.

Abstrak: Perangkat desa memiliki peranan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga pemahaman perangkat desa terhadap asas pelayanan publik merupakan suatu keharusan. Namun, Sumber Daya Manusia (SDM) Perangkat Desa Sidomulyo selama ini masih kurang memadai dan terkesan seadanya. Menjadikan asas pelayanan publik sebagai dasar pelayanan publik harus diikuti dengan pemahaman perangkat desa terhadap asas-asas tersebut. Metode pendekatan dalam penelitian ialah Yuridis Empiris, dengan menggunakan data primer dan sekunder. Temuan dalam penelitian ini berupa, pertama tingkat pemahaman Perangkat Desa Sidomulyo terhadap asas penyelenggaraan pelayanan publik berada pada tingkat mada, hal tersebut dapat diketahui dengan terpenuhinya 2 dari 3 indikator pemahaman yakni menerjemahkan dan menafsirkan. Kedua, tingkat pemahaman Perangkat Desa Sidomulyo terhadap asas penyelenggaraan pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap perwujudan pelayanan prima. Ketiga, perwujudan pelayanan prima dapat dilihat dari terpenuhinya kompetensi A6 dalam pelayanan prima sebuah organisasi. Hasil dari penelitian ini menyarankan: (1) meningkatkan pemahaman Perangkat Desa terhadap asas penyelenggaraan pelayanan publik, (2) mempelajari dasar pelayanan prima dan mengimplementasikannya, (3) meningkatkan peranan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan (4) meningkatkan kompetensi pegawai.

Kata Kunci: Perangkat Des, Asas, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima.

A. Pendahuluan

Setiap negara memiliki kewajiban untuk memastikan pelaksanaan hak dan kebutuhan dasar bagi setiap warga negaranya sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Salah satu kebutuhan dasar warga negara ialah mendapatkan pelayanan di bidang pelayanan publik. Oleh karena itu, negara memiliki tanggung jawab dalam hal pelaksanaan pelayanan publik kepada seluruh warga negara dan penduduk. Pihak penyelenggara pelayanan publik ialah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang guna kepentingan publik, serta badan hukum lainnya yang dibentuk untuk kepentingan publik. Institusi penyelenggara negara menjadi pihak utama yang berperan dalam melaksanakan pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik di tingkat desa dilaksanakan oleh perangkat desa sebagai unsur pembantu kepala desa. Perangkat desa terdiri dari sekretariat desa, pelaksana kewilayahan dan pelaksana teknis. Pasal 4 huruf F Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum maka salah satu hal yang harus dilakukan oleh Pemerintah Desa ialah meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat desa. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik memiliki peranan yang penting guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu perlu adanya dasar dari pelaksanaan pelayanan publik yang dapat dianut oleh keseluruhan organisasi penyelenggara pelayanan publik (Lanak 2021). Dasar dari pelaksanaan pelayanan publik tersebut ialah asas pelayanan publik yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Kusuma 2020).

Meningkatkan kualitas pelayanan publik juga dapat dilakukan dengan penerapan konsep pelayanan prima, sejatinya konsep pelayanan prima merupakan gagasan yang baik untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima sangat bergantung kepada konsep pendekatannya, konsep pendekatan pelayanan prima yang digunakan berdasarkan pendekatan A6 yakni mengembangkan konsep-konsep pelayanan prima dengan mengharmonisasikan konsep-konsep *attitude*, *attention*, *action*, *ability*, *appearance*, dan *accountability* (Priansa 2017). Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana telah disebutkan di atas dapat diterapkan dalam perwujudan konsep-konsep pelayanan publik yang prima oleh penyelenggara pelayanan publik

Pemerintah Desa Sidomulyo seharusnya dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat desa. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik di bidang administrasi oleh Pemerintah Desa Sidomulyo seharusnya didasarkan pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Pelayanan Publik. Berdasarkan observasi yang dilakukan saat kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) diketahui bahwa kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pemerintah Desa Sidomulyo selama ini kurang memadai dan terkesan seadanya. Pemerintah Desa Sidomulyo masih memiliki keterbatasan dalam hal penyusunan peraturan desa seperti penyusunan rancangan Peraturan Desa tentang Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa, keterbatasan yang sama juga terjadi dibidang pelayanan publik terlebih dalam hal pemahaman asas pelayanan publik. Padahal, penerapan asas-asas tersebut akan tercapai apabila terdapat pemahaman tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik oleh Perangkat Desa Sidomulyo.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Pemahaman Perangkat Desa Terhadap Asas Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima (Studi Pada Desa Sidomulyo, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang)”**.

Benjamin S. Blom mengemukakan bahwa kemampuan pemahaman terhadap suatu konsep dibagi menjadi tiga tingkatan sesuai dengan indikatornya, (Kuswana 2012) yakni:

a. Pemahaman tingkat rendah

Pemahaman tingkat rendah dapat diketahui dari terpenuhinya indikator pertama dari pemahaman yakni menerjemahkan. Menerjemahkan berasal dari kata terjemah yang berarti menyalih atau memindahkan suatu bahasa ke bahasa lain atau mengalihbahasakan. Pada tingkatan ini seseorang diharapkan dapat mengenal dan memahami makna yang terkandung dalam suatu konsep tertentu.

b. Pemahaman tingkat madya

Pemahaman tingkat madya dapat diketahui dengan terpenuhinya indikator kedua dalam pemahaman yakni menafsirkan. Definisi menafsirkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata tafsir yang memiliki arti menangkap maksud perkataan (kalimat dan sebagainya) tidak menurut apa adanya saja, melainkan diterapkan juga apa yang tersirat (dengan mengutarakan pendapatnya sendiri) (Kebudayaan 2009). Tingkatan ini lebih tinggi dari tingkatan sebelumnya, karena pada tingkatan ini

seseorang dituntut untuk memahami sehingga dapat menggali hal-hal yang tersirat dari suatu konsep tersebut dan mengimplementasikannya.

c. Pemahaman tingkat tinggi.

Pemahaman tingkat tinggi dapat diketahui dari terpenuhinya indikator ketiga dari pemahaman yakni ekstrapolarasi. Ekstrapolasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti perluasan data diluar data yang tersedia, tetapi tetap mengacu pada pola dari data yang tersedia tersebut (Kebudayaan 2009). Tingkatan ini merupakan tingkatan yang paling tinggi dari pemahaman. Pada tingkatan ini seseorang diharapkan mampu untuk melihat makna lain dibalik sesuatu yang tertulis sehingga dapat membuat perkiraan tentang suatu kejadian hingga memperluas persepsi yang berhubungan dengan waktu, dimensi dan kasus (Muslich 2011).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana tingkat pemahaman Perangkat Desa Sidomulyo, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang terhadap asas penyelenggaraan pelayanan publik yang terdapat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bagaimana pengaruh pemahaman asas penyelenggaraan pelayanan publik oleh Perangkat desa Sidomulyo, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang terhadap perwujudan pelayanan publik yang prima..

B. Metode Penelitian

Metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Yuridis Empiris. Penelitian yuridis empiris berasal dari bahasa Inggris *empirical legal research* yang berarti penelitian yang mengkaji dan menganalisis tentang perilaku hukum individu atau masyarakat yang berkaitan dengan hukum dan sumber data yang berasal dari data primer yang diperoleh langsung dari masyarakat (Bachtiar 2018). Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yakni analisis terhadap suatu hasil penelitian namun tidak digunakan untuk mengambil kesimpulan yang luas (Sugiyono 2005). Analisis dilakukan menggunakan metode kualitatif sehingga analisis yang terdapat dalam penelitian ini tidak menggunakan perhitungan. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan hal-hal yang terkait dengan objek yang diteliti.

Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara secara langsung terhadap perangkat desa. Data sekunder dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer,

sekunder maupun tersier. Sehingga metode pengumpulan data yang digunakan ialah melalui pengamatan langsung dan wawancara serta melalui studi kepustakaan. Model analisis data yang digunakan pada penelitian ini ialah model analisis Miles dan Huberman yang menekankan kegiatan analisis data dalam empat alur kegiatan yang terjadi bersamaan secara interaktif. Keempat alur kegiatan tersebut dimulai dengan pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

C. Pembahasan

Pemerintah Desa Sidomulyo merupakan salah satu pemerintahan desa yang terletak di Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah. Desa Sidomulyo merupakan bagian dari Kecamatan Salaman dan memiliki luas wilayah 214,560 Ha. Desa Sidomulyo terbagi menjadi 8 Dusun yakni Dusun Sojomerto Lor, Sojomerto Kidul, Kembaran, Kalangan, Sumberan, Ngadikromo, Kedung Kepis dan Drojogan dengan jumlah penduduk sebanyak 4.951 jiwa.

Peraturan Desa Sidomulyo Nomor 4 Tahun 2019 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa Sidomulyo, menyebutkan bahwa Pemerintah Desa Sidomulyo terdiri dari kepala desa yang dibantu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Pasal 3 ayat (2) Peraturan desa tersebut menjelaskan bahwa perangkat desa terdiri dari sekretariat desa, pelaksana teknis dan pelaksana kewilayahan.

Penelitian tentang pemahaman Perangkat Desa Sidomulyo, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang terhadap asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dikaji berdasarkan indikator pemahaman suatu konsep yang dikemukakan oleh Benjamin S. Bloom. Indikator tersebut meliputi; (1) Penerjemahan (*translation*), (2) Penafsiran (*interpretation*), (3) Ekstrapolasi (*extrapolation*).

Indikator tersebut menjadi dasar untuk mengetahui tingkatan pemahaman Perangkat Desa Sidomulyo terhadap asas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Benjamin S. Bloom tentang tingkat pemahaman. Menurutnya tingkat pemahaman terbagi menjadi 3 sesuai dengan indikator pemahaman sebagaimana telah dituliskan diatas, yakni (1) pemahaman tingkat rendah (2) pemahaman tingkat madya (3) pemahaman tingkat akhir (Kuswana 2012).

Temuan penelitian yang berkenaan dengan pemahaman Perangkat Desa Sidomulyo terhadap asas pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima adalah sebagai berikut:

1. Penerjemahan Perangkat Desa Sidomulyo terhadap asas pelayanan publik sebagaimana terdapat dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan perangkat desa sidomulyo, maka perangkat desa sidomulyo mengartikan asas pelayanan publik sebagai dasar dalam pelayanan publik yang seharusnya diketahui dan diamalkan dengan baik oleh Perangkat Desa Sidomulyo. Asas kepentingan umum dimaknai sebagai pengutamakan terhadap kepentingan Masyarakat Desa Sidomulyo diatas kepentingan pribadi perangkat desa. Sementara itu, ruang lingkup kepentingan umum menurut Perangkat Desa Sidomulyo ialah kepentingan masyarakat desa untuk dilayani di berbagai bidang baik administrasi, barang ataupun jasa .

Asas Kepastian hukum mengandung arti bahwa harus adanya jaminan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Sidomulyo untuk perwujudan hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Lalu, adanya kesamaan perlakuan oleh Perangkat Desa Sidomulyo terhadap setiap warga yang membutuhkan pelayanan merupakan pemaknaan dari asas kesamaan hak. Pelaksanaan hak dan kewajiban oleh perangkat desa sebagai penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat selaku penikmat pelayanan publik harus dilakukan secara seimbang.

Asas yang wajib diimplementasikan secara langsung oleh Perangkat Desa Sidomulyo ialah keprofesionalan. Asas keprofesionalan menurut Perangkat Desa Sidomulyo mengandung makna bahwa sebagai penyelenggara pelayanan publik maka harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya. Selain itum keberhasilan Perangkat Desa Sidomulyo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak akan terwujud apabila tidak terdapat peran serta dari masyarakat. Perangkat Desa Sidomulyo memaknai asas partisipatif sebagai suatu kewajiban bagi masyarakat untuk turut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Wujud turut serta masyarakat meliputi memberikan aspirasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pemerintah Desa Sidomulyo, menyampaikan kebutuhan masyarakat akan pelayanan serta mengemukakan harapan masyarakat akan pelayanan.

Asas yang tak kalah penting dari beberapa asas diatas ialah asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif. Makna dari asas tersebut ialah pemberian pelayanan yang adil

terhadap seluruh Masyarakat Desa Sidomulyo. Pemberian pelayanan secara adil tidak selalu bermakna sama, melainkan pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Keterbukaan kepada masyarakat menjadi suatu komponen yang sangat penting dalam suatu pemerintahan. Asas keterbukaan akan menjadi tolok ukur masyarakat dalam menilai suatu pemerintahan. Hal tersebut yang dianut pula oleh Perangkat Desa Sidomulyo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. dengan pelayanan tersebut.

Perangkat Desa Sidomulyo mendefinisikan asas akuntabilitas sebagai suatu pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan. Sebagaimana terdapat dalam Pasal 15 UU Nomor 25 Tahun 2009 bahwa salah satu kewajiban penyelenggara pelayanan publik ialah memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan, pertanggungjawaban tersebut harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Asas lainnya yakni asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang menurut Perangkat Desa Sidomulyo merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan cara memberikan kemudahan terhadap kelompok rentan guna mewujudkan pelayanan yang adil.

Ketepatan waktu dalam pelayanan publik menjadi keinginan semua pihak yang terlibat didalamnya. Arti dari asas ketepatan waktu ialah pemberian pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Perangkat Desa Sidomulyo, menurutnya ketepatan waktu merupakan salah satu kunci keberhasilan pelayanan publik. Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam pelayanan publik merupakan asas yang fundamental dalam pengelolaan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik harus dapat memastikan bahwa pelayanan dilakukan secara cepat, mudah serta terjangkau. Kecepatan dalam pelayanan tidak selamanya berbicara mengenai waktu pelayanan, makna cepat menurut Perangkat Desa Sidomulyo ialah kecepatan perangkat desa dalam menanggapi setiap permintaan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik. Makna kemudahan yakni kemudahan prosedur dalam pelayanan publik. Sedangkan keterjangkauan memiliki makna terjangkau pelayanan baik dari segi biaya maupun lokasi pelayanan.

2. Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Pelayanan Publik di Desa Sidomulyo.

Indikator kedua dari tingkat pemahaman ialah penafsiran, sehingga indikator kedua dari tingkat pemahaman perangkat desa terhadap asas penyelenggaraan pelayanan publik ialah penafsiran Perangkat Desa Sidomulyo terhadap asas penyelenggaraan pelayanan publik. Cara yang digunakan oleh Pemerintah Desa Sidomulyo dalam menafsirkan asas tersebut ialah mengimplementasikan asas tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penafsiran dari asas kepentingan umum oleh Perangkat Desa Sidomulyo salah satunya ialah mengutamakan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi. Saat terjadi benturan antara kepentingan umum dan kepentingan pribadi maka sebagai pelaku pelayanan publik yang harus dilakukan ialah mengutamakan kepentingan umum. Pelayanan kepada Masyarakat Desa Sidomulyo tidak terbatas pada ruang dan waktu, terkadang pelayanan kepada masyarakat tetap diberikan meskipun tidak sesuai dengan jam kerja dan tidak bertempat di kantor Pemerintahan Desa Sidomulyo. Berkaitan dengan asas kepastian hukum, Pemerintah Desa Sidomulyo menafsirkan asas kepastian hukum dengan cara menjadikan UU Nomor 25 Tahun 2009 sebagai dasar bagi pelayanan publik di Desa Sidomulyo. Selain itu Pemerintah Desa Sidomulyo juga menggunakan Peraturan Pelaksanaan dari UU tersebut yakni Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelaksanaan asas kepastian hukum akan berjalan apabila kedua pihak yang terlibat dalam pelayanan publik saling mengerti mengenai hak dan kewajibannya.

Perumusan kewajiban dan hak masing-masing pihak dalam pelayanan publik yang tertulis dalam dokumen tidak hanya terbatas pada pengimplementasian asas kepastian hukum saja, melainkan asas kesamaan hak juga memerlukan hal tersebut. Penafsiran terhadap asas kesamaan hak oleh Perangkat Desa Sidomulyo diterapkan dalam pelayanan sehari-hari. Salah satu penerapan asas tersebut ialah dibidang pelayanan administrasi kependudukan dengan cara pemberian pelayanan yang sama bagi Masyarakat Desa Sidomulyo ataupun masyarakat desa lainnya yang membutuhkan pelayanan oleh Pemerintah Desa Sidomulyo. Selain itu, Pemerintah Desa juga tidak memungut biaya terkait dengan pelayanan-pelayanan dasar seperti kepengurusan administrasi kependudukan, sehingga status ekonomi seseorang tidak akan mempengaruhi kualitas pelayanan oleh Perangkat Desa Sidomulyo.

Penerapan asas kesamaan hak dalam pelayanan publik diharapkan dapat memberikan kesan yang baik bagi Pemerintah Desa Sidomulyo dihadapan masyarakat. Sehingga hal tersebut berdampak terhadap kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Desa Sidomulyo yang semakin meningkat. Dengan kepercayaan masyarakat yang semakin tinggi kepada pemerintah desa maka kinerja perangkat desa juga akan meningkat dan berimbas kepada pembangunan desa yang semakin maju. Pengimplementasian asas keseimbangan hak dan kewajiban oleh Pemerintah Desa Sidomulyo dilakukan dengan menjalankan kewajibannya untuk melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang terdapat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009. Keseimbangan pelaksanaan hak dan kewajiban dari kedua pihak harus terwujud sehingga tidak terjadi eksploitasi terhadap salah satu pihak. Salah satu cara Perangkat Desa Sidomulyo dalam menjalankan kewajibannya dengan cara memberikan informasi kepada masyarakat terkait persyaratan dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. Informasi yang diberikan ialah berkenaan dengan kewajiban bagi Masyarakat Desa Sidomulyo untuk membawa dokumen asli yang menjadi syarat pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Namun, seringkali masyarakat abai terhadap informasi tersebut sehingga pemenuhan hak pelayanan terhadap masyarakat menjadi terhambat

Demi menjamin terpenuhinya warga akan pelayanan, maka Perangkat Desa Sidomulyo tetap menerima pengajuan kepengurusan administrasi kependudukan tersebut, namun tidak dapat memberikan kepastian terkait dengan percepatan dokumen tersebut. Hal itu merupakan implementasi dari asas keprofesionalan. Nilai yang tak kalah penting dalam penerapan asas keprofesionalan ialah kejujuran. Menurut Perangkat Desa Sidomulyo kejujuran merupakan suatu hal yang penting bagi pelaksanaan suatu pemerintahan. Penerapan kejujuran akan meningkatkan kepercayaan Masyarakat Desa Sidomulyo kepada pemerintahan desa, sehingga masyarakat akan mendukung dengan sepenuh hati setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Desa Sidomulyo.

Penafsiran yang dilakukan oleh Perangkat Desa Sidomulyo terhadap asas persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif ialah dengan membantu masyarakat sesuai dengan kebutuhannya secara adil. Adanya digitalisasi mengakibatkan setiap pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Magelang dilakukan secara online melalui via *Whatsapp*. Namun, tidak semua Masyarakat Desa Sidomulyo dapat melakukan kepengurusan secara online dikarenakan adanya keterbatasan terhadap pemahaman kepengurusan dokumen tersebut secara online. Oleh karena itu, Perangkat Desa Sidomulyo memberikan pelayanan

kepada masyarakat secara adil kepada masyarakat dengan cara membantu kepengurusan dokumen tersebut.

Pengimplementasian asas keterbukaan dalam pelayanan publik di Desa Sidomulyo meliputi adanya penyebarluasan informasi mengenai berbagai bentuk pelayanan beserta dengan prosedurnya melalui media *Whatsapp*. Selain itu, penyebarluasan informasi tidak hanya dilakukan melalui media *online* saja melainkan melalui berbagai media cetak seperti poster ataupun pamflet yang terdapat di Kantor Pemerintahan Desa Sidomulyo. Penerapan asas keterbukaan di bidang pelayanan administrasi keuangan ialah dengan memasang infografis terkait dengan realisasi Anggaran Penerimaan dan Belanja Desa (APBDes) tahun 2020 dan Perubahan APBDes tahun 2021. Penerapan asas keterbukaan lain yang belum bisa dilakukan oleh Pemerintah Desa Sidomulyo yakni keterbukaan lamanya waktu pelayanan

Penerapan asas akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga merupakan suatu keharusan bagi setiap penyelenggara pelayanan. Penafsiran dari asas tersebut ialah implementasi dari asas akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Sidomulyo. Wujud nyata pelaksanaan asas akuntabilitas ialah penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Desa Sidomulyo yang berdasar pada UU Nomor 25 Tahun 2009, selain itu Pemerintah Desa Sidomulyo selalu menyampaika pertanggungjawaban dalam pelaksanaan pemerintahan disetiap akhir tahun.

Pemberian fasilitas dan perlakuan yang khusus bagi kelompok rentan juga merupakan hal penting dalam perwujudan asas persamaan perlakuan penyelenggaraan pelayanan publik. Selain ketepatan waktu, pengimplementasian asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam pelayanan publik juga merupakan keharusan. Oleh karena itu, mereka menafsirkan asas tersebut dalam berbagai kegiatan pelayanan publik terutama di bidang administrasi kependudukan. Perangkat Desa Sidomulyo berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memberikan respon dengan cepat terhadap setiap warga yang membutuhkan pelayanan, akibatnya Perangkat Desa Sidomulyo sering kali menjalankan tugasnya diluar jam kerja.

Kemudahan prosedur pelayanan juga diterapkan dalam keseharian pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari prosedur pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang tidak berbelit-belit. Sehingga harapan dari Perangkat Desa Sidomulyo ialah semua warga masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan tersebut dan akan berdampak terhadap percepatan pelayanan publik. Keterjangkauan dalam pelayanan publik merupakan suatu keharusan baik dari segi biaya maupun lokasi pelayanan. Saat ini pelayanan publik dibidang

adminstrasi kependudukan melalui Pemerintah Desa Sidomulyo tidak dipungut biaya apapun sehingga masyarakat dengan berbagai kondisi ekonomi dapat menjangkau pelayanan tersebut.

3. Ekstrapolasi Perangkat Desa Sidomulyo terhadap Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ekstrapolarasi merupakan indikator terakhir untuk mengetahui pemahaman konsep seseorang. Terpenuhinya indikator ini berdampak terhadap klasifikasi tingkat pemahaman seseorang yang berada pada tingkat tinggi. Pada indikator ini seseorang dituntut untuk melihat sesuatu dibalik apa yang tertulis. Perangkat Desa Sidomulyo diharapkan mampu melihat makna dibalik berbagai asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik dan tidak terbatas pada mengartikan dan mengimplementasikannya saja.

Perangkat Desa Sidomulyo mengklasifikasikan pelaksanaan asas-asas tersebut menjadi 3 hal, yakni :

- a. asas-asas yang berkaitan langsung dengan kinerja perangkat desa, yang meliputi asas kepentingan umum, keprofesionalan dan keterbukaan.
- b. asas-asas yang berdampak secara langsung kepada masyarakat yang terdiri dari asas kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, serta persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; dan
- c. asas-asas yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik di Desa Sidomulyo yang terdiri dari kepastian hukum, akuntabilitas, ketepatan waktu serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pengklasifikasian tersebut ditujukan untuk mempermudah Perangkat Desa Sidomulyo dalam memahami asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat menerapkannya dalam kegiatan pelayanan.

Hingga saat inibelum terdapat instrumen hukum ataupun standar operasional pelayanan publik yang dibuat secara langsung oleh Pemerintah Desa Sidomulyo. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa Perangkat Desa Sidomulyo belum dapat memperluas makna dari asas-asas tersebut dengan cara melakukan kajian secara lebih mendalam. Perangkat Desa Sidomulyo juga belum dapat melihat makna lain dari adanya asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dalam memahaminya hanya bermuara pada penafsiran atau pengimplementasian. Sedangkan dengan menggali makna lain dari adanya asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik akan bermuara pada penyusunan peraturan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Sidomulyo.

- Pengaruh pemahaman asas penyelenggaraan pelayanan publik oleh Perangkat Desa Sidomulyo terhadap perwujudan pelayanan publik yang prima.

Perangkat Desa Sidomulyo mengemukakan bahwa pelayanan publik yang prima suatu instansi merupakan suatu hal yang mendesak dan harus dilaksanakan. Tujuannya ialah agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Desa Sidomulyo. Selain itu, sebagai seorang abdi negara dan juga abdi masyarakat maka seorang perangkat desa memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Asas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi referensi bagi Perangkat Desa Sidomulyo dalam hal pemberian pelayanan secara prima. Menurut mereka pelayanan prima akan tercapai apabila asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik telah diimplementasikan dengan baik. Selain itu, dengan adanya asas penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat menjadi tolok ukur pelaksanaan pelayanan publik di Desa Sidomulyo, sehingga Pemerintah Desa Sidomulyo dapat melakukan evaluasi terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Ciri-ciri pelayanan prima suatu organisasi penyelenggara pelayanan publik serta pemenuhannya dengan pengimplementasian asas pelayanan publik (Priansa 2017), meliputi:

- a. Efektivitas pelayanan dapat dilihat dari implementasi asas kepentingan umum, akuntabilitas dan kesamaan hak.
- b. Efisiensi pelayanan terpenuhi dengan pengimplementasian asas keseimbangan hak dan kewajiban, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif dan partisipatif.
- c. Kesederhanaan dalam pelayanan dapat diketahui dari penerapan berbagai asas pelayanan publik yakni asas keterbukaan serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.
- d. Kejelasan dan kepastian pelayanan. dapat diwujudkan dengan penerapan asas keterbukaan, ketepatan waktu serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.
- e. Keterbukaan, sama halnya dengan kejelasan dan kepastian pelayanan, bahwa keterbukaan pelayanan dapat terwujud dengan penerapan asas keterbukaan, ketepatan waktu serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.
- f. Ketepatan waktu, ciri tersebut belum dapat dipenuhi oleh Pemerintah Desa Sidomulyo dikarenakan belum terdapatnya dokumen tertulis yang mengatur tentang lamanya pelayanan di tingkat pemerintahan desa.
- g. Responsif, ciri ini berkaitan dengan penerapan asas profesionalisme oleh Perangkat Desa Sidomulyo dalam melayani masyarakat.

- h. Adaptif, memiliki kesamaan dengan ciri responsif, bahwa ciri adaptif dapat terpenuhi dengan penerapan prinsip profesionalisme.

Selain ciri-ciri pelayanan prima sebagaimana terdapat diatas, pelayanan prima suatu organisasi pelayanan publik juga dapat dilihat dari kompetensi pegawai organisasi penyelenggara pelayanan yang dalam hal ini adalah Perangkat Desa Sidomulyo. Kompetensi pelayanan prima penyelenggara pelayanan publik terbagi menjadi 6 atau biasa disebut A6 yang terdiri dari : (1) *Ability* (kemampuan), (2) *Attitude* (sikap), (3) *Appearance* (penampilan), (4) *Attention* (perhatian), (5) *Action* (tindakan), (6) *Accountability* (tanggungjawab) (Priansa 2017).

Perangkat Desa Sidomulyo mampu memenuhi keseluruhan kompetensi tersebut dengan rincian sebagai berikut:

- a. *Ability* (kemampuan) yang dipenuhi dengan adanya pengetahuan dan ketrampilan perangkat desa dalam melayani masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b. *Attitude* (sikap) dapat dilihat dari sikap ramah dan lugas yang ditampilkan oleh perangkat desa dalam melayani masyarakat.
- c. *Appearance* (penampilan), secara fisik seperti berpakaian rapih dengan menggunakan alas kaki sebagaimana mestinya.
- d. *Attention* (perhatian), dapat diketahui dari adanya bantuan yang diberikan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melewati setiap prosedur pelayanan.
- e. *Action* (tindakan), kompetensi tersebut terlihat dari keberanian Perangkat Desa Sidomulyo dalam mengambil tindakan tertentu dalam kondisi yang mendesak dengan tingkat keberhasilan yang tinggi guna menjamin perwujudan pelayanan kepada masyarakat.
- f. *Accountability* (tanggungjawab). Pertanggungjawaban dilakukan dengan penerapan asas akuntabilitas dimana pemerintah mempertanggungjawabkan pelaksanaan pemerintahan setiap akhir tahun, yang memiliki tujuan untuk meminimalisir adanya resistensi oleh masyarakat kepada pemdes.

Pelayanan publik yang prima oleh pemerintah desa sidomulyo dapat tercapai karena kemampuan perangkat desa dalam memaknai asas pelayanan publik dan mengimplementasikannya sehingga berdampak terhadap pemenuhan ciri-ciri pelayanan prima. Selain itu, terdapat faktor lain yang mendukung perwujudan pelayanan prima yakni dari segi kompetensi pegawai penyelenggara pelayanan publik. Dengan terpenuhinya

kompetensi penyelenggara pelayanan publik yang terdiri dari A6 oleh perangkat desa sidomulyo maka menjadi faktor pendukung yang cukup kuat bagi perwujudan pelayanan prima oleh pemerintah desa sidomulyo.

D. Simpulan

Pemahaman Perangkat Desa Sidomulyo terhadap asas penyelenggaraan pelayanan publik berada pada tingkat mada. Pemahaman Perangkat Desa Sidomulyo terhadap asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap perwujudan pelayanan publik yang prima. Perwujudan pelayanan prima dapat dilihat dari terpenuhinya kompetensi A6 dalam pelayanan prima sebuah organisasi.

Meningkatkan pemahaman Perangkat Desa Sidomulyo terhadap asas pelayanan publik Perangkat Desa Sidomulyo harus mempelajari dasar pelayanan prima dan mengimplementasikannya Perangkat Desa mampu mendorong peningkatan peranan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meningkatkan kompetensi perangkat desa sidomulyo.

E. Daftar Pustaka

- Bachtiar. 2018. *Metode Penelitian Hukum*. Pertama. ed. Oksidelfa Yanto. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Kebudayaan, Departemen Pendidikan dan. 2009. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: CV.Widya Karya.
- Kusuma, Mahendra. 2020. "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kelurahan Sukabangun." *Jurnal Hukum Tri Pantang* 6(2).
- Kuswana, Wowo Sunaryo. 2012. *Taksonomi Kognitif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Lanak, Bonefisius. 2021. "Peran Perangkat Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Gajahrejo, Kabupaten Malang." *Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan* 1(1).
- Muslich, Masnur. 2011. *Penilaian Berbasis Kelas*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA Fokus Pada Organisasi Publik Dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Citra.