



Kualitas Pelayanan Alokasi Dana Desa Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor

Amiruddin^{1*}, Mardy M. Yarangga¹.

¹Prodi Adm. Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, IISIP Yapis Biak, Indonesia

*e-mail: amir.iisipyapisbiak@gmail.com

²Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, IISIP Yapis, Indonesia

Abstrak

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Alokasi Dana Desa dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif dengan beberapa tahap yaitu reduksi data, penyajian, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Dalam Program Pelayanan Pemerintahan Kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor, masih kurang maksimal dan sangat Minim dalam hal pelayanan yang menyangkut tentang dana desa. Serta Dalam program pelayanan dana desa kepada masyarakat belum merata dalam arti belum tepat, dan belum efisien, dan juga tidak ada keterbukaan kepada masyarakat tentang adanya bantuan-bantuan dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, tentang dana desa.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Alokasi Dana Desa, Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

Abstract

Service is the process of meeting needs directly through other people's activities. This study aims to determine the Quality of Village Fund Allocation Services in Increasing Community Satisfaction in Anjareuw Village, Samofa District, Biak Numfor Regency. The method used in this study is a qualitative method with data collection techniques using observation, interviews and documentation. Qualitative data analysis techniques with several stages, namely data reduction, presentation, verification and drawing conclusions. The results of this study indicate that the Village Government Service Program in Anjareuw Village, Samofa District, Biak Numfor Regency, is still not optimal and is very minimal in terms of services related to village funds. As well as in the village fund service program to the community it is not evenly distributed in the sense that it is inaccurate, and not efficient, and there is also no openness to the community about the existence of assistance from the central government and regional governments regarding village funds.

Keywords: Service Quality, Village Fund Allocation, Increase Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata

cara yang telah ditetapkan (Saputro, 2016).

Penyelenggaraan dan pelaksanaan pemerintahan tidak terlepas dari aparatur negara yang melaksanakan, menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sebagai

pelaksana roda pemerintahan (Bonso & Ahmad, 2021).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi: (a) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. (b). Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. (c). Biaya pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan. (d). Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. (e). Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. (f). Kompetensi petugas pemberi layanan. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang

dibutuhkan (Fahmi Fahrullah, Erwin Resmawan, 2018).

Adapun kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang dilakukan oleh instansi atau lembaga untuk memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan lebih menekankan aspek mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan yang diberikan oleh instansi yang menawarkan jasa. Keberhasilan suatu instansi yang bergerak dalam pelayanan publik tergantung pada instansi yang bergerak dalam pelayanan publik tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Suriyani, 2017).

Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan (Lukman 2000:12).

Selanjutnya, Alokasi dana desa merupakan bagian dari keuangan desa yang diperoleh dari bagi hasil pajak daerah dan bagian dari dana perimbangan keuangan pusat dan daerah yang diterima oleh kabupaten untuk desa paling sedikit 10 % (sepuluh persen). Seluruh kegiatan yang berasal dari anggaran alokasi dana desa direncanakan, dilaksanakan, dan dievaluasi secara terbuka dengan melibatkan seluruh masyarakat desa (Karimah et al., 2014).

Menurut Rozaki dkk (2005, h.120) sesungguhnya kebijakan alokasi dana desa yang telah dijalankan memiliki tujuan besar yang kurang lebih sama yaitu merombak ortodoksi pemerintah kabupaten dalam memberikan kewenangan, pelayanan dan bantuan keuangan kepada pemerintahan di level bawahnya yaitu desa. Pola kebijakan pemerintahan kabupaten yang semula dominan dan sentralis, melalui metode alokasi dana desa ini berubah menjadi partisipatif, responsif, dan dijalankan melalui asas desentralisasi.

Berdasarkan Landasan Dasar Alokasi Dana Desa (ADD) ini yaitu undang-undang Nomor 32 tahun 2004, Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2007 tentang pengelolaan keuangan desa, Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 140/286/SJ Tanggal

17 tahun 2006 perihal Pelaksanaan Alokasi Dana Desa dan Surat Edaran Menteri Nomor 140/1784/2006 Tanggal 3 oktober 2006 perihal Atas Tanggapan Pelaksanaan Alokasi Dana Desa (ADD) (Buku Pintar Dana Desa, 2017).

Alokasi Dana Desa selanjutnya disebut ADD adalah dana yang bersumber dari APBD yang dialokasikan dengan tujuan pemerataan kemampuan keuangan antar desa untuk mendanai kebutuhan desa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan serta pelayanan masyarakat (Thomas, 2013).

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan public (Rezha, 2013). Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga

instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan public (Rezha, 2013).

Berdasarkan dari beberapa penjelasan tersebut di atas, masyarakat tentu menginginkan kualitas dari pelayanan alokasi dana desa tersebut maksimal sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Dalam tulisan ini akan dibahas bagaimana kualitas pelayanan dari alokasi dana desa terhadap kepuasan masyarakat di kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor.

METODE

Lokasi penelitian adalah Kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

Adapun sumber data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data Observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan beberapa tahap analisis yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi hingga penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan maka dapat

dijelaskan bahwa kualitas pelayanan alokasi dana desa dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor maka mengacu dari pandangan Parasuraman (dalam Rezha, 2013) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2005, h.133-135) Kelima dimensi itu mencakup:

a. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliability dalam Pelayanan artinya bahwa dimensi yang mengukur kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang di janjikan. Dari hasil analisis terlihat bahwa kurangnya kemampuan dan mengetahui tugas dan fungsi kerja pelayanan dana Desa kepada masyarakat setempat.

Hal tersebut terbukti bahwa pemerintah kampung bekerja tidak sesuai dengan tugas serta fungsi dalam memberikan Dana desa kepada masyarakat kampung. Dalam hal ini pemerintah kampung menyatakan bahwa terdapat kendala soal kualitas atau kemampuan kinerja aparat kampung, tentang penggunaan serta pelaksana dana desa saat ini aparat kampung sering terdapat kendala.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesederhanaan Tata Cara Responsiveness artinya bahwa dimensi kualitas pelayanan yang paling tidak dinamis harapan pelanggan atau

masyarakat terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat di pastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Namun kenyataannya bahwa sampai saat ini dana desa yang di janjikan pemerintah kampung untuk masyarakat yang kurang mampu (miskin) belum tepat sasaran. Hal tersebut terbukti bahwa masih banyak masyarakat yang kategori masih berkecukupan menerima dana desa tersebut, dari hal tersebut masyarakat yang tidak mampu terkadang tidak mendapat atau merasakan manfaat dari dana desa. Sehingga dari hal tersebut masyarakat banyak tidak puas terhadap pelayanan pemerintah kampung.

c. Empati (*Emphaty*)

Kesederhananaan tata cara *emphaty* artinya bahwa empati adalah di mensi kelima dari kualitas pelayanan secara umum di mensi ini berpengaruh tentang perhatian dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut terbukti bahwa masih banyak masyarakat belum merasa memiliki perhatian serta transparansi dalam melakukan sosialisasi dalam penggunaan dana desa, masyarakat tidak tau dana desa tersebut digunakan untuk keperluan apa saja di kampung tersebut.

d. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik, merupakan suatu *service* yang bisa di lihat, *tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi mempengaruhi harapan pelanggan atau masyarakat maka

harapan responden menjadi lebih tinggi. Hal tersebut terbukti bahwa masih banyak masyarakat merasa belum merasakan apa manfaat dari dana desa tersebut, karena belum ada bukti fisik atau fasilitas yang di buat oleh pemerintah kampung, serta pemerintah kampung tidak transparansi dalam penggunaan dana desa.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan dari uraian hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa, Program Pelayanan Pemerintahan Kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor, masih kurang maksimal dan sangat Minim dalam hal pelayanan yang menyangkut tentang dana desa. Serta Dalam program pelayanan dana desa kepada masyarakat belum merata dalam arti belum tepat, dan belum efisien, dan juga tidak ada keterbukaan kepada masyarakat tentang adanya bantuan-bantuan dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, tentang dana desa

Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat pelayanan pemerintahan kampung anjareuw kedepan, maka peneliti dapat mengemukakan saran sebagai berikut:

- a. Pemerintahan kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak

Numfor diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam hal yang menyangkut tentang alokasi dana desa.

- b. Pemerintahan kampung Anjaraeuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor diharapkan biasa memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada semua warga kampung dan juga tepat sasaran, memberikan bantuan dana desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Bonso, H., & Ahmad, B. (2021). Analisis Efektivitas Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Biak Numfor). *MUKADIMAH*, 5(2622-1373), 8-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.30743/mkd.v5i1.3383>
- Buku Pintar Dana Desa. (2017). Buku Pintar Dana Desa. *Buku Pintar Dana Desa*.
- Fahmi Fahrullah, Erwin Resmawan, I. S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan LOA JANAN ILIR. 6(3), 1265-1278. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2965>
- Karimah, F., Saleh, C., & Wanasmawatie, I. (2014). Pengelolaan Alokasi Dana Desa dalam Pemberdayaan Masyarakat (Studi pada Desa Deket Kulon Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*
- Mahasiswa Universitas Brawijaya.
- Saputro, H. E. (2016). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.37676/professiona1.v2i1.163>
- Suriyani, E. (2017). Hubungan Koordinasi Dan Kemampuan Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. *AI-KALAM JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v4i1.832>
- Thomas. (2013). Pengelolaan Alokasi Dana Desa dalam Upaya Meningkatkan Pembangunan Di Desa Sebangung Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. *Ejurnal Pemerintahan Integratif*.
- Lukman, Sampara, (2000). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Rozaki, Abdur, dkk. (2005). Prakarsa Desentralisasi dan Otonomi Desa. Yogyakarta, IRE Press.