*Jurnal Kajian Pendidikan Widya Accarya FKIP Universitas Dwijendra*
*ISSN NO. 2085-0018*
*Maret 2018*

# UPAYA APARATUR KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK DI DESA PADANGSAMBIAN KAJA KECAMATAN DENPASAR BARAT KOTA DENPASAR

**Drs. I Nengah Sudiarta, M.Si**
**Nip: 195912311986021008**
*sudiartadwijendra@yahoo.co.id*

**ABSTRACT**

Success or failure in the implementation of community services is influenced by leadership and supported by adequate government, then the implementation of good governance (good governance) will be realized. The main task of the Village Head's government is to exercise some of the sub-district authorities and to carry out other tasks based on the prevailing regulations. In its capacity as a government organization under the sub-district, the objective of governing the Village Head is the implementation of various functions of the Village Head in accordance with the authority given by the kecamatan effectively and efficiently, including the function of administrative services of the apparatus to the community.

The problem revealed in this research is how the efforts of the Village Head's apparatus in improving the public service? The objective of this research is to know the role of government apparatus of Padangsambian Kajadalam Village Head to improve the implementation of public service. In this research, the writer uses the theoretical base based on the research title, that is the Effort Effort of the Village Head In Improving the Public Service

From the research, the result shows that there are efforts of apparatus of Padangsambian Kaja Village Head of West Denpasar which is very influential in the effort to provide excellent service for the community of Padangsambian Kaja Village Head of West Denpasar and the society from outside who need the service. This can be seen from the environment and the life of the people of Padangsambian Kaja West Denpasar who is clean, peaceful, peaceful, prosperous, and not found many complaints or criticism from the public about the implementation of public service conducted by apparatus Padangsambian Kaja Village Head West Denpasar in the suggestion box provided.

Keywords: Attempt apparatus, Village Head of Padangsambian Kaja, public service.

Kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat dipengaruhi oleh kepemimpinan dan didukung oleh pemerintahan yang memadai, maka penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) akan terwujud. Tugas pokok pemerintah Kepala Desa adalah menjalankan sebagian kewenangan kecamatan serta melaksanakan tugas-tugas lainnya berdasar kepada peraturan yang berlaku. Dalam kapasitasnya sebagai sebuah organisasi pemerintah di bawah kecamatan, tujuan penyelenggaraan pemerintahan Kepala Desa adalah terlaksananya berbagai fungsi Kepala Desa sesuai dengan kewenangannya yang diberikan oleh kecamatan secara efektif dan efisien, termasuk di dalamnya adalah fungsi pelayanan administrasi aparat kepada masyarakat.

Masalah yang diungkap dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya aparatur Kepala Desa dalam meningkatkan layanan publik? Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan aparatur pemerintahan Kepala Desa Padangsambian Kajadalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, Dalam penelitian ini penulis mengunakan landasan teori berdasarkan judul penelitian, yaitu Upaya Aparatur Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Dari penelitian yang dilakukan diperoleh hasil yang menunjukkan adanya upaya-upaya aparatur Kepala Desa Padangsambian Kaja Denpasar Barat yang sangat berpengaruh dalam Upaya memberikan layanan prima bagi masyarakat Kepala Desa Padangsambian Kaja Denpasar Barat maupun masyarakat dari luar yang membutuhkan pelayanan, Hal ini bisa dilihat dari linkungan dan kehidupan dari masyarakat Padangsambian Kaja Denpasar Barat yang bersih, rukun, damai,sejahtera, serta tidak banyak ditemukan keluhan atau kritikan dari warga masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Kepala Desa Padangsambian Kaja Denpasar Barat di kotak saran yang disediakan.

***Kata Kunci***: Upaya aparatur, Kepala desa Padangsambian Kaja, layanan publik

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang menjadi fokus utama di Indonesia, menjadi persoalan memperoleh perhatian dan penyelesaiaan yang komprehesif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah di buktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidak puasan masyarakat pada aparatur negara. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, meskipun demikian perubahan yang terus diperbaharui belumlah memuaskan,

bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dalam bidang pelayanan.

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 pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dikeluarkan UU Pemerintah Daerah No.22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004,tentang Otonomi Daerah, maka Kepala Desa tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten, begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri. Konsekuensinya pemerintahan Kepala Desa dituntut untuk memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin besar. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah Kepala Desa dalam hal mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, dan pelaksanaan, agar memperoleh kinerja pemerintah Kepala Desa yang baik. Pembentukan Kepala Desa ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintah Kepala Desa yang berdayaguna.

Pada era reformasi ini, kinerja pemerintah Kepala Desa mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat, banyak ditemukan kritikan pedas terhadap kinerja aparatur pemerintah, baik secara langsung (melalui forum resmi atau demontrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan yang tersebar di media masa). Berdasarkan observasi yang dilakukan selama ini, pelayanan yang diberikan pemerintah Kepala Desa Padangsambian Kaja Denpasar Barat terlihat masih banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari kurangnya produktifitas kerja dan kedisiplinan dari pegawai, pelayanan yang berkualitas sering sulit dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaiman cara memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, Hal ini disebabkan masih rendahnya kemampuan profesional aparat pemerintah Kepala Desa dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia. Semakin kritis tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang dilakukan aparat pemerintah Kepala Desa menunjukan karakter masyarakat dewasa ini. **II. METODA PENELITIAN**

**Pendekatan dan Jenis Penelitian**

**2.1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan emperis

**2.2. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif

**2.3. Sumber Data**

Adapun sumber data yang digunakan dalam penulisan ini adalahsebagai berikut:

**a. Data Primer**

Data primer adalah data utama yang didapatkan dari hasil wawancara yang diberikan oleh Kepala Desa Padangsambian Kaja Denpasar yang isi wawancaranya menyangkut peranan aparatur pemerintah Kepala Desa dalam meningkatkan layanan publik.

**b. Data Skunder**

Data skunder adalah data yang diperoleh dari sumber atau dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan objek yang dibahas.

**2.4.Teknik penentuan informan**

Setiap penelitian lapangan dilengkapi dengan subjek penelitian, tempat penelitian dan objek penelitian. Subjek penelitian adalah setiap individu yang akan diteliti, subjek dalam penelitian ini adalah pegawai atau staf pada kantor aparatur Kepala Desa Padangsambian Kaja Denpasar Barat.

**2.5. Prosedur Pengumpulan Data**

Sebelum melaksanakan penelitian langsung kelapangan terlebih dahulu peneliti melakukan beberapa persiapan. Persiapan yang dilakukan antaralain persiapan akademik, yaitu konsultasi terlebih dahulu dengan ketua jurusan, menyiapkan beberapa pertanyaan yang sesuai dengan judul penelitian, sebagai pertimbangan yang memungkinkan dizinkan atau tidak dilakukannya penelitian ini. Dengan demikian data yang diperoleh akan bersifat representatife yaitu data yang mewakili keseluruhannya sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

**2.4.1. Teknik Observasi**

Metode observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dan gejala-gejala pisis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Dalam kaitannya dengan penelitian ini penulis langsung terjun ke lapangan menjadi partisipan (observer partisipatif) untuk menemukan dan mendapatkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu, upaya aparatur Kepala Desa dalam meningkatkan layanan publik.

**2.4.2. Wawancara**

Wawancara adalah cara yang digunakan untuk tugas tertentu, mencoba untuk mendapatkan informasi dan secara lisan pembentukan responden,tehnik bertanya yang digunakan bebas tetapi berdasarkan pedoman (sesuai dengan judul penelitian) agar memperoleh jawaban yang dibutuhkan sesuai permasalahan yang sedang diamati

**2.4.3. Studi Kepustakaan/Dokumen**

Sumber data sekunder berupa studi kepustakaan dan dokumentasi yang dapat diperoleh dari buku atau litratur di kantor Kepala Desa sampai dengan tingkatan yang lebih luas atau melalui media sosial.

**III.Analisis Data**

Setelah data yang diperlukan dalam penyusunan proposal ini terkumpul, yang pada hakikatnya adalah “suatu data yang sebenarnya

mengolah data tersebut sehingga menjadi lebih jelas, sehingga mendapat simpulan secara umum.Dalam metode penelitian dikatakan bahwa jenis metode pengolahan data meliputi metode deskriptif,dan metode analisis".

Dalam penyajian dan analisis data, pertama-tama data dikualifikasikan menurut permasalahan yang diajukan, kemudian disusun secara sistematis sesuai dengan kerangka penulisan yang disiapkan. Keseluruhan data kemudian dianalisis dengan menggunakan penafsiran-penafsiran untuk dapat diperoleh simpulan, selanjutnya disajikan secara deskriptif, yaitu menganalisis dengan memilah data yang menggambarkan keadaan sebenarnya dilapangan.

**IV.Analisis Hasil Penelitan**

**4.1Tugas Kepala Desa**

Kepala Desa mempunyai tugas :

a) Menetapkan program kerja Kepala Desa berdasarkan tugas pokok dan kewenangannya sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
b) Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggungjawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Kepala Desa.
c) Membimbing pelaksaaan tugas bawahan dilingkungan Kepala Desa sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancer.
d) Melaksanakan penyelenggaraan tugas-tugas Umum Pemerintahan, Pemberdayaan Masyarakat, Ketentraman dan Ketertiban Umum,Kebersihan, Pelayanan Masyarakat,dan Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Umum di wilayah Kepala Desa sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka tata kelola pemerintahan yang baik.
e) Mengoordinasikan penyelenggaraan tugas-tugas umum Pemerintahaan, Pemberdayaan Masyarakat, Ketentramaan dan ketertiban Umum,Kebersihan, pelayanan masyarakat, dan Pemeliharaan Prasarana dan fasilitas Pelayanan Umum di wilayah Kepala Desa sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
f) Mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian Kepada Lingkungan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai bahan pertimbangan Pimpinan dalam pengambilan keputusan.
g) Mengevaluasikan pelaksanaan tugas di lingkungan Kepala Desa dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja dimasa yang akan datang.

**4.1 Upaya yang dilakukan**

1) Kepala Desa

Upaya yang di lakukan sebagai Kepala Desa dalam meningkatkan Upaya Pelayanan Publik yang akan dilakukan oleh seluruh staf Kepala Desa agar dapat memberi rasa puas pada masyarakat Kepala Desa Padangsambian Kaja

a. Sosialisai Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009.
b. Perubahan paradigma dan maindset Aparatur Pemerintah.
c. Penyusunan dan penerapan standar pelayanan publik yang konsisten.
d. Penyusunan standar oprasional prosedur.
e. Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi terhadap kebijakan yang dilakukan pemerintah pusat dan daerah sehubungan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.
f. Melaksanakan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
g. Memberikan penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berprestasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
h. Menyusun Instrument Evaluasi kinerja untuk pemantauan kinerja kualiatas Pelayanan Publik, dalam rangka memenuhi amanah Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
i. Inventarisasi keluhan dan harapan masyarakat dan melakukan perbaikan segera. (Hasil wawancara dengan I Made Gde Wijaya : 2.03.2018)

2) Sekretariat Kepala Desa mempunyai tugas:

a. Merencanakan kegiatan Sekretariat Kepala Desa berdasarkan program kerja Kepala Desa dan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
b. Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Sekertariat Kepala Desa.
c. Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Sekretariat Kepala Desa sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancer.
d. Menyelenggarakan urusan Administrasi Keuangan, Kepegawaian, Rumah tangga, Tata Laksana Kearsipan dan Perpustakaan serta Ketatausahaan Organisasi Kepala Desa berdasarkan tugas pokok yang diberikan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
e. Melaksanakan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat Kepala Desa sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka efektifitas kinerja Kepala Desa.
f. Mengelola administrasi dan prosedur inventaris barang

Kepala Desa sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku.

g. Mengkoodinasi prosedur, mekanisme dan administrasi penanganan pengaduan masyarakat sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku.
h. Mengevaluasi pelaksanaan tugas di lingkungan Sekretariat Kepala Desa dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja yang akan datang.
i. Menyusun laporan pelaksanaan tugas di lingkungan Sekretariat Kepala Desa sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku untuk pertanggungjawaban.

Seksi Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban Umum dan Kebersihan mempunyai tugas:

a) Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban Umum dan Kebersihan.
b) Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Seksi Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban Umum dan Kebersihan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan.
c) Mengumpulkan, mengolah dan mengevaluasi data Bidang Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban dan Kebersihan, perlindungan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
d) Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
e) Membantu tugas-tugas di Bidang Pertanahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk tertib administrasi pertanahan.
f) Mengevaluasi dan menyusun Standar Oprasional Prosedur terkait pelaksanaan tugas dilingkungan Sekertariat Kepala Desa sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku untuk pertanggungjawaban dan rencanayang akan datang.

Permasalahan

1. Kurangnya kesadaran masarakat terhadap kebersihan di lingkungannya.

Pemecahan masalah

a) Memasang alat peraga tentang menjaga kebersihan lingkungan.
b) Kembali lagi kepada kehidupan dalam rumah tangga atau orang tua tentang bagaimana menanamkan kebiasaan peduli lingkungan dengan cara tidak membuang

sampah di sembarang tempat.

c) Menghimbau kepada banjar agar membuat program bakti lingkungan setiap hari minggu.

3) Seksi Pelayanan Umum dan kependudukan mempunyai tugas:

a) Merencanakan kegiatan Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan berdasarkan program kerja Kepala Desa dan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman pelaksanaan tugas.

b) Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawap masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan.

c) Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancer.

d) Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan.

e) Melakukan pembinaan kependudukan sesuai tugas pokok yang diberikan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

f) Menyusun laporan data untuk induk kependudukan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku untuk pertanggungjawaban dan rencana yang akan datang.

g) Memberikan pelayanan umum dan perizinan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka pemenuhan pelayanan prima bagi masyarakat.

h) Mengevaluasi pelaksanaan tugas di lingkungan Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja dimasa mendatang.

Permasalahan :

a) Didalam pelayanan KTP dan KK SIAK terkadang masih ada warga yang tidak melengkapi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan;

b) Pembuatan e-KTP yang sudah tercetak masih banyak data yang salah cetak atau e-KTP rusak, sehingga harus dicetak ulang yang memerlukan waktu cukup lama, hal ini dikarenakan proses pencetakan e-KTP masih dilakukan oleh pihak Kementrian Dalam Negeri.

c) Masih banyaknya penduduk pendatang di Kepala Desa Padangsambian Kaja atau warga pendatang yang belum melaporkan diri.

Pemecahan masalah:

a) Setiap pembuatan surat-surat ke Kepala Desa kepada warga agar

melengkapi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan.

b) Menghimbau kepada warga agar memperbaiki e-KTP yang salah cetak atau e-KTP rusak ke Kantor Kecamatan Denpasar Barat dan mengajukan kembali pembuatan e- KTP baru.

c) Himbauan kepada Kepala Lingkungan agar tidak mudah memberikan pelayanan kepada warga pendatang sebelum identitas kependudukannya jelas.

4) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejarteraan Rakyat mempunyai tugas:

a) Merencanakan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat berdasarkan program kerja Kepala Desa dan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman pelaksanaan tugas.

b) Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggungjawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat.

c) Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan dengan tertib dan lancar.

d) Memeriksa hasil kerja bawahan dilingkungan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan.

e) Mengumpulkan, mengolah dan mengevaluasi data di bidang Perekonomian dan Pembangunan dalam rangka pengusulan melalui Musyawarah Kerja Pembangunan (*Musrenbang*) dan pengisian profil Kepala Desa sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

f) Membantu pelaksanaan kegiatan Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), Organisasi Kepemudaan, Pramuka dan Organisasi Kemasyarakatan lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

g) Melakukan kegiatan pembinaan Perkoperasiaan, Pengusaha Mikro, Kecil dan Menengah serta kegiatan Perekonomian lainnya sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka peningkatan kehidupan perekonomian Masyarakat.

h) Menginvenstarisasi Permasalahan-

permasalahan yang berhubungan dengan Pelayanan dan Bantuan Sosial, Kepemudaan, Pemberdayaan Perempuan dan Olah raga, Kehidupan Keagamaan, Pendidikan, Kebudayaan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah sesuai tugas pokok yang diberikan sebagai bahan pemecahan masalah.

i) Melakukan kegiatan peningkatan swadaya dan partisipasi masyarakat sesuai tugas pokok yang diberikan dalam meningkatkan prekonomian dan pelaksanaan pemberdayaan masyarakat.
j) Mengoordinasikan Bidang Pembangunan, Kemasyarakatan serta menjaga dan memelihara Prasarana dan Sarana Fisik dilingkungan Kepala Desa sesuai tugas pokok yang diberikan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
k) Membantu dan menyiapkan bahan-bahan pembinaan Lembaga Kemasyarakatan sesuai tugas pokok yang diberikan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
l) Mengevaluasi dan menyusun Standar Oprasional Prosedur terkait pelaksanaan tugas di lingkungan Sekretariat Kepala Desa sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku untuk pertanggungjawaban dan rencana yang akan datang.
m) Mengevaluasi pelaksanaan tugas di lingkungan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja dimasa mendatang.
n) Menyusun laporan pelaksanaan tugas di lingkungan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat untuk pertanggungjawaban dan rencana yang akan datang.Permasalahan :

a) Kurang koordinasi antara Dinas/Instansi pengelola yang melaksanakan pembangunan di wilayah dengan Kepala Desa Padangsambian Kaja sehingga susah mendapatkan data/pengawasan
b) Telah terjadi pengurangan warga miskin yang tidak terdaftar dalam TNP2K, sehingga warga miskin tidak bisa untuk mendapatkan raskin;
c) Terdapat warga yang tidak mengambil beras raskin sampai batas waktu yang telah ditentukan, sehingga beras raskindiberikan pada yang membutuhkan;
d) Agar Pemerintah Daerah Kota Denpasar yang dalam hal diserahkan kepada pihak Bulog, dapat memperhatikan mutu beras tersebut yang akan dikirim ke masyarakat miskin melalui Kepala Desa;

Pemecahan masalah:

a) Diharapkan bagi Dinas/Instansi pelaksanaan pembangunan di wilayah supaya berkoodinasi dengan Kepala Desa.
b) Penyaluran beras raskin dilaksanakan sesuai dengan daftar nama yang sudah ada dalam TNP2K.
c) Menunggu warga miskin untuk mengambil/melunasi beras raskin sampai dengan waktu yang telah ditentukan.

**V.Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa Upaya Aparatur Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik berhasil menberikan pelayanan Prima bagi warga masyarakat Kepala Desa Padangsambian Kaja Denpasar Barat Kota Denpasar namun dalam pelaksanaan Pelayanan Publik tentu ada saja hambatan yang ditemukan contohnya pelayanan pembuatan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk):

1) Didalam pelayanan e-KTP dan KK SIAK terkadang masih ada warga yang tidak melengkapi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan.
2) Pembuatan e-KTP yang sudah tercetak masih banyak data yang salah cetak atau e-KTP rusak, sehingga harus dicetak ulang yang memerlukan waktu cukup lama, Hal ini dikarenakan proses pencetakan e-KTP masih dilakukan oleh pihak Kementrian Dalam Negeri. Akan tetapi pemmasalahan seperti ini bisa diatasi oleh Aparatur Kepala Desa yang bersangkutan dengan diberikan arahan atau hibauan kepada warga mengenai prosedur serta persaratan dalam pembuatan e-KTP.

Berdasarkan keberhasilan Kepala Desa Padangsambian Kaja Denpasar Barat Kota Denpasar memberikan pelayanan prima, maka munculah rasa puas dan Apresiasi dari masyarakat kepada Aparatur Kepala Desa.

**VI. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa upaya aparatur Kepala Desa Padangsambian KajaDenpasar Barat dalam meningkatkan layanan publik telah berhasil memberikan pelayanan prima bagi warganya.

Secara garis besar pelaksanaan kegiatan-kegiatan Tahun 2018 berjalan dengan baik/optimal walaupun masih ada kekurangan karena disebabkan oleh kurangnya prasarana penunjang dengan standar oprasional yang dapat menciptakan pelayanan yang lebih optimal. Hal tersebut merupakan bahan evaluasi bagi

staf aparatur Kepala Desa Padangsambian Kaja Denpasar Barat untuk pelaksanaan tugas di tahun mendatang.

**DAFTAR PUSTAKA**


Tuckman,(1972:37) *Attitudes to ward old people*.Jurnal of Social Psychology.

Sinabela, Lijan Poltak,ddk (2006: 20).*Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara.

Boediono.B.(2003:68-70) *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Robbins Stephen P. (2003: 40) *Organizational Behavior, Tenth Edition*.New Jersey Upper Sadlie River.

Richard L. Daft (2003: 50) *Management (Fifth Edition).* Nasville: Tennessee.

Syafiie, Inu Kencana.( 2011: 8). *Manajemen pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.

http://http://arti-definisi-pengertian.info/*pengertian-arti-Kepala Desa/* Diakses pada 10 Februari 2018 Pukul 8: 05

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003.

Moenir, HAS.( 2001: 190). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *TentangPelayanan Publik.*

Sinambela, Lijan Poltak et.al. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003.

Hasibuan, Malayu S.P.(2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi revisi.Jakarta : Penerbit PT. Bumi Aksara.

Surakhmad, Winarno.(1982:7). *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito

Jalaludin Rakhmat (2005;260) *Psikologi Komunikasi.* Bandung: Remaja Karya CV