

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK APARATUR DESA MELALUI PELATIHAN DAN
PENGEMBANGAN SDM DI DESA NYAPAR KECAMATAN
DASUK KABUPATEN SUMENEP**

ARTIKEL SKRIPSI



Oleh :

USWATUN HASANAH

NPM : 715.2.1.1763

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIRARAJA SUMENEP

2019

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
APARATUR DESA NYAPAR MELALUI PELATIHAN DAN
PENGEMBANGAN SDM DI DESA NYAPAR KECAMATAN DASUK
KABUPATEN SUMENEP**

ARTIKEL SKRIPSI

Program Studi: Manajemen

Diajukan Oleh:

USWATUN HASANAH

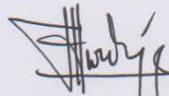
NPM: 715.2.1.1763

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIRARAJA
2019**

Telah Disetujui

Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 21 Agustus 2019



(Endang Widyastuti, SE., M.Si.)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Wiraraja, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Uswatun Hasanah
NPM : 715.2.1.1763
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Artikel Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Hak **Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive
Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Desa Melalui
Pelatihan Dan Pengembangan Sdm Di Desa Nyapar Kecamatan Dasuk
Kabupaten Sumenep** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak
Bebas Royalti Noneksklusif ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis berhak menyimpan,
mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat
dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Sumenep

Pada tanggal : 28 Agustus 2019

Yang menyatakan



(Uswatun Hasanah)

**Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Desa
Melalui Pelatihan Dan Pengembangan SDM Di Desa Nyapar
Kecamatan Dasuk Kabupaten Sumenep**

Uswatun Hasanah¹

Endang Widyastuti²

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja

Email: uswatunhasanah1763@gmail.com

Email: endangwidyastuti_fe@yahoo.co.id

Abstrak

Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi maupun lembaga pemerintah merupakan hal yang sangat penting. Tugas pemerintahan yang paling dominan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan pada pemerintahan desa nyapar yang merupakan salah satu desa yang ada di kecamatan dasuk kabupaten sumenep dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif metode deskriptif dan melibatkan beberapa informan yaitu kepala desa, aparatur desa dan masyarakat desa nyapar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan sudah konsisten dilakukan dan memberikan andil penuh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Serta ada 5 (lima) upaya lain pemerintahan desa nyapar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik aparatur desa nyapar. Menetapkan tujuan yang jelas melalui visi dan misi yang jelas. Memprakarsai dan meredefinisi budaya organisasi dengan memelihara budaya organisasi yang baik. Mengembangkan komunikasi yang efektif dan konsisten dengan melakukan rapat terbuka. Melembagakan pendidikan dan pelatihan dengan mengirimkan aparatur

desa mengikuti pelatihan seperti bimbingan teknologi. Mendorong perbaikan terus-menerus dengan mengevaluasi kinerja aparatur desa agar dapat dilakukan perbaikan.

Kata kunci : Pelayanan publik, pelatihan dan pengembangan SDM.

***Efforts to Improve the Quality of Public Services of Village Apparatuses
Through Training and HR Development in Nyapar Village, Dasuk District,
Sumenep Regency***

Abstract

Human Resources in an organization or government institution are very important things. The most dominant government task is to provide services to the community. This research was conducted on the village government of Nyapar, which is one of the villages in Dasuk District, Sumenep, using a descriptive method of qualitative research and involving several informants, namely the village head, village apparatus and the Nyapar village community.

The results of the study indicate that training and development have been consistently carried out and fully contributed to improving service quality. As well as there are 5 (five) other efforts by the village government in improving the quality of public services in the village apparatus. Establish clear goals through clear vision and mission. Initiate and redefine organizational culture by maintaining a good organizational culture. Develop effective and consistent communication by conducting open meetings. Institutionalize education and training by sending village officials to attend training such as technology guidance. Encourage continuous improvement by evaluating the performance of village officials so that repairs can be made.

Keywords: public services, training and HR development

Pendahuluan

Di dalam suatu organisasi maupun lembaga pemerintahan Sumber Daya Manusia adalah hal yang sangat penting bahkan Sumber Daya Manusia menjadi aset penting yang perlu dikembangkan. Karena Sumber Daya Manusia sebagai pengelola didalam suatu organisasi ataupun lembaga pemerintahan. Secara umum pelayanan publik di Indonesia masih tergolong rendah hal ini disampaikan oleh Ombudsman RI (2017) yang merupakan lembaga pengawasan pelayanan publik Republik Indonesia dalam surveinya dinyatakan pelayanan publik di Indonesia 57% di zona kuning (sedang), 8% di zona merah dan sisanya 35% di zona hijau (aman) dengan ini menunjukkan pelayanan publik di Indonesia masih rendah.

Desa Nyapar Kecamatan Dasuk Kabupaten Sumenep merupakan salah satu Desa Di Kabupaten Sumenep Madura. Balai desa Nyapar sendiri terletak tidak jauh dari kepala desa sekitar 1 KM dari rumah kepala desa. Pemerintahan desa Nyapar seringkali mendapat keluhan dari masyarakat hal ini disampaikan oleh salah satu warga dusun balang bapak Muzayyan menyatakan ketidakpuasan atas pemerintahan desa nyapar saat mengurus surat keterangan tidak mampu. Bapak Muzayyan sendiri merupakan lulusan SLTA sederajat beliau merasa kebingungan karna buta teknologi untuk membuat surat pernyataan sendiri. Keluhan tersebut ini disebabkan karna pelayanan di balai desa yang kurang maksimal terutama dalam hal pengurusan kelengkapan administrasi bantuan, masyarakat merasa kebingungan apabila datang ke balai desa namun tidak seorangpun dapat ditemui. Kelalaian aparatur desa karna minimnya pengetahuan yang dimiliki aparatur desa tentang standar kualitas pelayanan yang baik. Sementara untuk meningkatkan pengetahuan aparatur harus dilakukan pelatihan. Pelatihan didesa Nyapar tidak serta merta dilakukan oleh pemerintahan desa Nyapar.

Balai desa sebagai pusat informasi tentunya meliputi pelayanan terhadap masyarakat yang melibatkan seluruh aparatur desa Nyapar. Secara kasat mata kondisi pelayanan pemerintahan desa nyapar masih tergolong rendah hal ini terlihat dalam pernyataan warga bapak Muzayyan bahwa aparatur desa dan juga

kepala desa sulit ditemui. Seharusnya pemerintahan memberikan pelayanan yang baik berupa cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat .

Tinjauan Pustaka

a. Pengertian pelayanan publik

Menurut sinambela dalam Hiplunuddin Agus (2017:106) istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

b. kualitas pelayanan publik

Menurut Sinambela (2016:13) kata kualitas memiliki banyak definisi yang dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan pelayanan prima. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari;

1. transparansi
2. akuntabilitas
3. kondisional
4. partisipatif
5. kesamaan hak
6. keseimbangan hak dan kewajiban

c. Pengertian pelatihan dan pengembangan

Menurut Kaswan (2016:2) Pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Pelatihan mungkin juga meliputi perubahan

sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif. Sedangkan Pengembangan merupakan proses dimana karyawan memperoleh keterampilan dan pengalaman agar berhasil pada pekerjaan sekarang dan tugas-tugas di masa yang akan datang.

Menurut Harsuko (2016:160) Pengembangan sumber daya manusia merupakan usaha yang selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang memiliki arti luas pengembangan ini bisa melalui pendidikan, pelatihan dan pembinaan.

Metode Penelitian

a. Jenis penelitian

Jenis metode penelitian yang dilakukan menggunakan Kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fenomena sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi.

b. Tempat dan waktu penelitian

Peneliti memilih objek di Desa Nyapar Kecamatan Dasuk Kabupaten Sumenep. Tepatnya dibalai Desa Nyapar Jl. Raya Nyapar Dasuk Sumenep. Adapun waktu yang dibutuhkan peneliti untuk melakukan penelitian yaitu kurang lebih 2 (dua) bulan. Terhitung mulai tanggal 25 february 2019 sampai 10 mei 2019.

c. Jenis dan sumber data

1. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data subjek dimana peneliti akan meneliti data yang berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian (responden). Dalam penelitian ini sekelompok orang menjadi responden seperti mengetahui kualitas pelayanan aparaturnya desa Nyapar Kecamatan Dasuk Kabupaten Sumenep.

2. Sumber data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data. data primer dan data sekunder. Data primer data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian, dan juga melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Sedangkan data sekunder data yang diperoleh dalam bentuk uraian Sumber data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian yang ada di instansi/perusahaan.

3. Informan

Informan dalam penelitian ini yaitu:

a. Informan kunci

Informan kunci yaitu pihak kepala desa Nyapar dan ketua urusan pemerintahan karena kepala desa merupakan penggerak dari segala aktivitas desa maka secara otomatis kepala desa mempunyai hak penuh dalam memberikan informasi mengenai perangkat desa nyapar.

b. Informan utama

Informan pendukung disini yang dimaksudkan adalah aparatur desa Nyapar yang terdiri atas 10 aparatur desa.

c. Informan pendukung

Informan pendukung disini yaitu masyarakat desaNyapar 2-3 orang agar menambah kelengkapan informasi jika diperlukan.karna masyarakat yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan aparatur desa .

4. Teknik pengumpulan data

Adapun teknis pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Pengamatan (*observation*)

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Seperti objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia (kejadian-

kejadian yang terjadi) berupa aktifitas-aktifitas aparatur desa di Desa Nyapar Kecamatan Dasuk setiap harinya.

b. Wawancara (interview).

Peneliti melakukan wawancara yaitu dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau responden. Seperti menanyakan upaya apa saja yang dilakukan pemerintahan desa Nyapar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ketersediaan sarana dan prasarana dibalai desa Nyapar serta adakah pelatihan dan pengembangan aparatur desa di desa Nyapar.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan data Sekunder dari berbagai dokumen tertulis. Seperti data jumlah aparatur desa di desa Nyapar, absensi, struktur organisasi dan lain-lain.

1. Teknik analisis data

Teknik untuk menganalisis data yang telah diperoleh dalam penelitian ini yaitu:

a. Reduksi data

Peneliti melakukan Reduksi data dimana suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data .

b. Penyajian data

Penyajian data dimaksudkan disini berupa bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi. Kesimpulan diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

2. Uji keabsahan data

Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan dalam Sugiyono, (2010:367) sebagai berikut :

1. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan Perpanjangan Pengamatan, Meningkatkan kecermatan dalam penelitian, melakukan Triangulasi, Analisis Kasus Negatif, Menggunakan Bahan Referensi dan Mengadakan *Membercheck*.

2. *Transferability*

Transferability melakukan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil.

3. *Dependability*

Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

4. *Confirmability*

Confirmability berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

Hasil penelitian dan Pembahasan

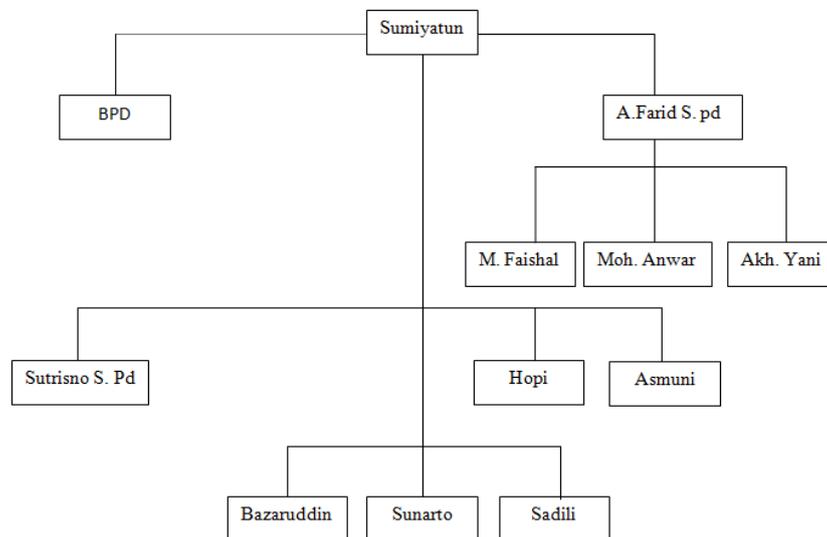
a. Gambaran umum Desa Nyapar

Desa nyapar merupakan salah satu desa yang kaya akan sumber daya alam yang melimpah dengan jumlah penduduk 2.270 jiwa yaitu laki-laki 1.073 jiwa dan 1.197 jiwa serta 780 KK. Desa Nyapar dibagi menjadi 3 dusun yaitu dusun Nyapar, dusun Balang dan dusun balowar. Tingkat pendidikan penduduk Desa Nyapar dengan jenjang pendidikan SD/MI (682 jiwa), SLTP (246 jiwa), SLTA/MA (232 jiwa) dan Perguruan Tinggi (50 jiwa).

asal – usul dari nama Desa “Nyapar” terbentuk pada zaman penjajahan Jepang. Dimana Nyapar dalam bahasa Madura memiliki arti Lapar/ kelaparan. Karena pada zaman penjajahan Jepang, warga di Desa Nyapar mengalami kelaparan (Lapar = Nyapar) serta hanya bisa memakan ketela pohon (Singkong) dan Lorkong (dalam bahasa madura) dan / atau Suweg / Iles-iles / Walur (dalam bahasa jawa / sunda).

Pusat pemerintahan desa Nyapar terletak di balai desa Nyapar sebagai pusat informasi masyarakat yang letaknya tidak jauh dai kediaman kepala desa Nyapar

b. Struktur organisasi pemerintahan desa Nyapar



Sumber : Data primer yang diolah (2019)

Gambar 1
Struktur Organisasi Desa Nyapar Kecamatan
DasukKabupaten Sumenep

Tabel 1
Struktur Pemerintahan Desa Nyapar Kecamatan
Dasuk Kabupaten Sumenep

NO	NAMA	JABATAN
1	Sumiyatun	Kepala Desa
2	A.Farid S. pd	Sekretaris Desa
3	M. Faishal	Kaur Tata Usaha dan Umum
4	Akh. Yani	Kaur Keuangan
5	Moh. Anwar	Kaur Perencanaan
6	Sutrisno S. Pd	Kasi Pemerintahan
7	Hopi	Kasi Kesejahteraan
8	Asmuni	Kasi Pelayanan
9	Achmad Bazaruddin	Kadus Nyapar
10	Sunarto	Kadus Balang
11	Sadili	Kadus Balowar

Sumber : Data primer yang diolah (2019)

- c. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik aparatur desa melalui pelatihan dan pengembangan di desa Nyapar

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan kunci bapak Sutrisno S. pd. Pemerintahan desa Nyapar sudah konsisten dalam melakukan pelatihan dan pengembangan yang biasanya diselenggarakan oleh pihak pemerintahan kecamatan. Begitu pula yang diungkapkan oleh Bapak A.Farid S. pd bahwa untuk konsistensi pelatihan dan pengembangan sudah konsisten. Terbukti dengan diikutkannya aparatur desa dalam program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan pihak kecamatan masuk 3-4 kali dalam setahun.

Bentuk pelatihan yang diikuti aparatur desa Nyapar seperti BIMTEK atau DIKLAT selama 3 (tiga) hari yang diadakan oleh pihak Kecamatan Dasuk seperti Bimbingan Teknologi Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Desa yang dilaksanakan pada awal tahun yaitu 16 Januari 2019. dalam rangka penyusunan dan pendayagunaan profil data desa. Dimana para aparatur di berikan materi tentang penggunaan aplikasi sebagai pengolahan profil desa dan cara mempublikasi melalui media sosial. Aparatur desa juga diikuti dalam pelatihan yang diadakan oleh pihak kecamatan yaitu tertib administrasi (tata cara penulisan surat keluar dan surat masuk yang benar) yang dilaksanakan 06 Desember 2018 dan DIKLAT pengelolaan keuangan desa (perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, dan pertanggung jawaban) yang diadakan pihak Kecamatan Dasuk. Bapak A.Farid S. pd juga menyapaikan bahwa bentuk pelatihannya sama dengan bentuk pelatihan pada umumnya yaitu BIMTEK dan DIKLAT. Untuk bentuk pengembangannya yaitu pengembangan karir berupa promosi terhadap aparatur desa yang berprestasi.

Manfaat diterapkannya pelatihan dan pengembangan sangat banyak. Manfaat tersebut dapat dirasakan oleh aparatur, pemerintahan desa dan masyarakat desa Nyapar. Bagi aparatur itu sendiri pelatihan bermanfaat agar karyawan dapat bekerja dengan lebih terampil, menguasai pekerjaan dan tugas yang diberikan, serta bisa menyelesaikan semua tugas dan pekerjaan yang

diberikan di perusahaan. Manfaat bagi pemerintahan desa dimana aparatur yang terlatih akan bekerja dengan kualitas kerja yang tinggi. Bagi masyarakat dapat merasakan manfaatnya seperti masyarakat dapat terlayani dengan baik dan sesuai keinginan mereka. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak A.Farid S. pd bahwa pelatihan dan pengembangan sangat bermanfaat bagi aparatur desa itu sendiri seperti mendapatkan pengetahuan lebih banyak dari yang tidak tahu menjadi tahu. Pengembangan juga membuat aparatur merasa lebih dihargai sehingga lebih semangat untuk bekerja.

- d. Beberapa upaya lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik aparatur desa di desa Nyapar.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis terdapat 5 (lima) upaya lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik aparatur desa di desa Nyapar kecamatan dasuk kabupaten sumenep.

1. Menetapkan tujuan yang jelas.

Setiap organisasi harus mempunyai tujuan yang spesifik dan jelas agar bisa berhasil dalam menetapkan kualitas. Upaya yang telah dilakukan kepala desa Nyapar yaitu upaya mencoba menyelaraskan antara Visi dan Misi dengan kondisi di desa Nyapar sehingga dapat terealisasi dengan baik. Visi dari pada desa Nyapar adalah Terciptanya Desa Nyapar yang Makmur dan Sejahtera. Setiap Visi dan Misi yang di usung desa Nyapar dirumuskan satu persatu dengan jelas dan di realisasikan dengan baik satu persatu. Upaya ini dilakukan agar memudahkan para aparatur desa Nyapar dalam mencapai tujuan Seperti adanya perbaikan jalan sampai ke pelosok desa dan peningkatan keamanan desa yang jauh lebih aman dari sebelumnya. Merupakan tujuan dan realisasi dari Visi dan Misi desa Nyapar.

2. Memprakarsai dan meredefinisi budaya organisasi

Upaya ini tidak diarahkan pada pemecahan masalah, tetapi lebih pada upaya memperbaiki kondisi dasar di dalam organisasi, agar semua karyawan bisa bekerja secara lebih baik dan sukses. Setiap organisasi tentunya mempunyai budaya masing-masing ada budaya organisasi yang

baik dan juga ada budaya organisasi yang justru buruk. Memelihara budaya baik seperti, Perilaku sesuai dengan slogan, Masukan dari pelanggan atau masyarakat secara aktif dikumpulkan dan digunakan untuk meningkatkan kualitas secara terus menerus. Para Aparatur dilibatkan dan diberdayakan., Pekerjaan dilakukan dalam tim kerja, Kepala Desa memberikan contoh dan panutan mengenai perilaku dan aktivitas yang sesuai dengan harapan organisasi, Pendidikan dan pelatihan diselenggarakan agar para Aparatur pada semua jenjang memiliki pengetahuan, kemampuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas secara terus menerus.

Namun, Budaya organisasi yang buruk perlu dihilangkan karena memang dampaknya tidak baik seperti budaya titip absen dan budaya kebiasaan terlambat. Maka, upaya pemerintahan desa Nyapar untuk mengurangi tingkat ketidakhadiran dan kecurangan yaitu dengan cara membuat pembagian jadwal misalnya dalam 1 (satu) hari ada 2-3 aparatur yang *standby* dibalai desa. Dampak dari upaya pembagian jadwal dirasakan cukup efektif karena setiap aparatur desa tidak perlu *standby* setiap hari melainkan ada pembagian jadwal masing-masing. Hal ini diharapkan dapat mengurangi tingkat ketidakhadiran dan kecurangan yang kerap kali dilakukan aparatur desa Nyapar.

3. Mengembangkan komunikasi yang efektif dan konsisten.

Mendengarkan aparatur desa dan Masyarakat merupakan cara yang efektif untuk mendapatkan pemahaman yang jelas dan akurat mengenai sasaran, tujuan, prioritas dan kepuasan mereka. Untuk itu dibutuhkan iklim keterbukaan dalam organisasi, supaya setiap Aparatur desa berani dan bersedia menyampaikan gagasan, pendapat, saran, komentar, pertanyaan, kritik, dan ketidakpuasan mereka. Selain itu, perlu dikembangkan pula komunikasi yang interaktif dengan masyarakat, agar bisa diperoleh informasi yang akurat mengenai kebutuhan dan keinginan mereka.

Dalam sebuah organisasi komunikasi yang baik itu perlu dan penting. Pemerintahan desa Nyapar harus memelihara komunikasi yang baik dengan masyarakat maupun sesama Aparatur desa. komunikasi antara pemerintahan desa Nyapar dengan Aparatur desa Nyapar maupun dengan masyarakat desa Nyapar sudah terjalin dengan baik. Pemerintahan desa Nyapar terbuka dengan segala keluhan dan saran dari aparatur maupun dari masyarakat dengan mengadakan rapat terbuka supaya apabila ada keluhan dapat tersampaikan dan tidak ada *miss* (hilang) komunikasi antara aparatur desa dan juga masyarakat. Upaya yang dilakukan selain mengadakan rapat terbuka yaitu dengan adanya kotak saran di balai desa yang akan semakin memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran. Serta, dengan diikutkannya masyarakat desa Nyapar dalam kegiatan pemerintahan desa seperti MUSRENBANGDES, MMD dan SOSIALISASI maka dapat dikatakan bahwa komunikasi antara pemerintahan desa Nyapar dengan masyarakat cukup dipelihara dengan baik.

4. Melembagakan pendidikan dan pelatihan

Pelatihan sangat penting bagi setiap orang. Dalam bidang jasa, sudah merupakan keharusan karena Semakin baik seorang karyawan dilatih, maka akan semakin baik pula kinerjanya. Semakin terlatih dengan baik seorang karyawan, semakin andal jasa yang disampaikan kepada masyarakat.

Pelatihan itu sangat penting meskipun tidak serta merta dilakukan tetapi memang harus dilakukan karena dampaknya memang besar. Upaya pemerintahan desa Nyapar dalam meningkatkan kualitas Aparatur desa Nyapar yaitu dengan mengirimkan aparatur desa untuk mengikuti Pelatihan dalam bentuk BIMTEK seperti Bimbingan Teknologi Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Desa yang dilaksanakan pada awal tahun yaitu 16 januari 2019. Aparatur desa juga diikutkan dalam pelatihan yang diadakan oleh pihak kecamatan yaitu tertib administrasi (tata cara penulisan surat keluar dan surat masuk yang benar) yang dilaksanakan 06

desember 2018 atau DIKLAT pengelolaan keuangan desa (perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, dan pertanggung jawaban) yang diadakan pihak Kecamatan Dasuk beberapa pekan lalu hal ini diharapkan dapat menjadi salah satu upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia yang ada di balai desa Nyapar. dan setelah dilakukan pelatihan aparatur desa Nyapar merasakan dampak yang positif dari pelatihan tersebut artinya yang tidak tahu menjadi tahu. bahkan dengan diikuti pelatihan masyarakat dapat merasakan perubahan bahwa saat ini pemerintahan desa Nyapar telah mengalami perbaikan dari segi pelayanan dibandingkan tahun sebelumnya.

5. Mendorong perbaikan terus-menerus

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan memang perlu dilakukan. Namun, setelah dilakukan beberapa upaya harus ada tindak lanjut artinya dilakukan perbaikan secara terus menerus.

Perbaikan secara terus-menerus yang dilakukan kepala desa yaitu dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja aparatur desa maupun terhadap fasilitas yang ada di balai desa serta memberikan bonus atau insentif kepada aparatur desa yang *standby* di balai seperti memberikan bonus gaji tambahan yang diambil dari gaji aparatur desa lain yang sering tidak masuk. Tidak hanya itu kepala desa juga memberikan makanan gratis untuk aparatur desa yang senantiasa *standby* di balai. serta, memberikan motivasi kepada para aparatur desa berupa dorongan dan perhatian agar aparatur desa lebih giat. bukan hanya itu meskipun kepala desa tidak *standby* setiap hari di balai namun beliau tetap meninjau para aparatur via telephone dan lain-lain. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat terlayani dengan baik. Karna dalam perbaikan secara terus menerus orientasinya tetap pada kepuasan masyarakat.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

A. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik aparatur desa melalui pelatihan dan pengembangan di desa Nyapar

1. Pelatihan dan pengembangan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa Pemerintahan desa Nyapar sudah konsisten dalam melakukan pelatihan dan pengembangan .Adapun bentuk pelatihan yang diikuti oleh aparatur desa Nyapar seperti BIMTEK Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Desa, Tertib administrasi (tata cara penulisan surat keluar dan surat masuk yang benar) atau DIKLAT pengelolaan keuangan desa.

Manfaat diterapkannya pelatihan dan pengembangan sangat banyak. Bagi aparatur itu sendiri pelatihan bermanfaat agar aparatur dapat bekerja dengan lebih terampil, menguasai pekerjaan dan tugas yang diberikan, serta bisa menyelesaikan semua tugas dan pekerjaan yang diberikan. Jadi, dengan pelatihan dan pengembangan dapat meningkatkan kualitas pelayanan aparatur desa Nyapar.

A. Upaya lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik aparatur desa Nyapar Kecamatan Dasuk Kabupaten Sumenep adalah :

1. Menetapkan tujuan yang jelas.

Upaya yang telah dilakukan kepala desa Nyapar yaitu upaya mencoba menyelaraskan antara Visi dan Misi dengan kondisi di desa Nyapar sehingga dapat terealisasi dengan baik.

2. Memprakarsai dan meredefinisi budaya organisasi

Upaya pemerintahan desa Nyapar untuk mengurangi ketidakhadiran dan kecurangan yang merupakan budaya buruk yaitu dengan cara membuat pembagian jadwal misalnya dalam 1 (satu) hari ada 2-3 aparatur yang *standby* dibalai desa. Dampak dari upaya pembagian jadwal dirasakan cukup efektif karna setiap aparatur desa tidak perlu *standby* setiap hari melainkan ada pembagian jadwal masing-masing.

3. Mengembangkan komunikasi yang efektif dan konsisten.

Pemerintahan desa Nyapar terbuka dengan segala keluhan dan saran dari aparaturnya maupun dari masyarakat dengan mengadakan rapat terbuka supaya apabila ada keluhan dapat tersampaikan dan tidak ada *miss* (hilang) komunikasi antara aparaturnya desa dan juga masyarakat. Upaya yang dilakukan selain mengadakan rapat terbuka yaitu dengan adanya kotak saran di balai desa yang akan semakin memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran. Serta, dengan diikutkannya masyarakat desa Nyapar dalam kegiatan pemerintahan desa maka dapat dikatakan bahwa komunikasi antara pemerintahan desa Nyapar dengan masyarakat cukup dipelihara dengan baik.

4. Melembagakan pendidikan dan pelatihan

Upaya pemerintahan desa Nyapar dalam meningkatkan kualitas Aparaturnya desa Nyapar yaitu dengan mengirimkan aparaturnya desa untuk mengikuti Pelatihan dalam bentuk BIMTEK seperti Bimbingan Teknologi Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Desa, tertib administrasi (tata cara penulisan surat keluar dan surat masuk yang benar) atau DIKLAT pengelolaan keuangan desa (perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, dan pertanggung jawaban). Setelah dilakukan pelatihan aparaturnya desa Nyapar merasakan dampak yang positif dari pelatihan. Bahkan dengan diikutkannya pelatihan masyarakat dapat merasakan perubahan bahwa saat ini pemerintahan desa Nyapar telah mengalami perbaikan dari segi pelayanan dibandingkan tahun sebelumnya.

5. Mendorong perbaikan terus-menerus

Perbaikan secara terus-menerus yang dilakukan kepala desa yaitu dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja aparaturnya desa maupun terhadap fasilitas yang ada di balai desa memberikan bonus atau insentif seperti memberikan bonus gaji tambahan, Tidak hanya itu kepala desa juga memberikan makanan gratis untuk aparaturnya desa yang senantiasa *standby* di balai kepada aparaturnya desa yang *standby*

dibalai serta memberikan motivasi kepada para aparatur desa dan bukan hanya itu meskipun kepala desa tidak *standby* setiap hari dibalai namun beliau tetap meninjau para aparatur via telephone dan lain-lain.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diungkapkan saran dari peneliti yaitu :

- a. Pemerintahan desa Nyaparhendaknya lebih tegas dalam membuat kebijakan-kebijakan terkait aparatur desa Nyapar agar tidak dianggap sepele oleh para aparatur desa Nyapar misalnya dengan memberikan peringatan kepada aparatur desa yang sering tidak hadir ataupun melakukan kecurangan atau bahkan pemerintahan desa Nyapar dapat memberikan sanksi apabila hal tersebut diulangi kembali.
- b. Pemerintahan desa Nyapar hendaknya mengidentifikasi terlebih dahulu apa yang menjadi penyebab para aparatur desa menjadi malas atau sering tidak hadir sehingga dapat dirumuskan kebijakan-kebijakan yang sesuai dengan masalah yang dihadapi aparatur desa Nyapar. Dengan mengumpulkan keluhan dan saran secara aktif.
- c. Pemerintahan desa Nyapar hendaknya lebih aktif dalam bekerja sama dengan pemerintahan kecamatan dasuk atau dengan pemerintahan kabupaten sumenep untuk menuju pemerintahan yang baik. Agar dilakukan pembinaan, pelatihan dan pengembangan terhadap Aparatur desa Nyapar.
- d. Pemerintahan desa Nyapar hendaknya lebih memperhatikan fasilitas-fasilitas yang ada dib alai desa Nyapar seperti menambah kapasitas tempat duduk, meja, dan kelengkapan lainnya seperti foto presiden yang tidak Nampak dibalai desa serta bisa menambahkan tanaman hijau disekitar balai desa agar tidak terlihat gersang dan indah.
- e. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dimasa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data dan dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan objek lain.

Daftar Pustaka

- Alfisyahrin, M., (2018), *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*, Jakarta, yayasan pustaka obor Indonesia.
- Hiplunudin, A., (2017), *kebijakan, birokrasi, dan pelayanan publik; tinjauan kritis ilmu administrasi Negara*, Yogyakarta, calpulis.
- Huwaida, H., & Imelda, S. (2016), Strategi Pelatihan Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Telkom Indonesia Wilayah Banjarmasin, *jurnal Intekna*, 16, 101-200.
- Harnold,. (2017), Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 05, 1-14.
- Kaswan., (2016), *Pelatihan Dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*, Bandung, alfabeta.
- Karinda1, M., Jantje L. S., & Christoffel, M. O. M. (2016), Kajian Terhadap Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Bank Sulutgo Cabang Manado *jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16, 382-393.
- Larasati, A. P., (2016), Pengembangan Aparatur Berbasis Kompetensi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Di Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu (Upt P2t) Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur, *jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 04, 2303 - 341X.
- Mthokozisi, M., & Clifford, K. H., (2015), Training And Development As A Tool For Improving Basic Service Delivery; The Case Of A Selected Municipality, *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 20, 133-136.
- Sinambela, P., L., (2016), *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, Jakarta, bumi aksara.
- Swasto, B., (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Malang, universitas brawijaya press.

Sugiyono, (2010), *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*, Bandung, alfabeta.

Tannady, H., (2017), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, expert.

Yuli, B. C. S., (2010), Pelaksanaan Pengembangan Sdm Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Pt. Bank Jatim Cabang Pasuruan, *jurnal Keuangan&Perbankan FE*, 06, 1-18.

