

## Tata Kelola SDM Pemerintah Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Gempolkerep Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto

<sup>1</sup>Afida Izzatus Syifa, <sup>2</sup>Hikmah Muhaimin, <sup>3</sup>Julietta Viona Maharani, <sup>4</sup>Sang Alif Prasetyo, <sup>5</sup>Arif Rochman, <sup>6</sup>Risky Abi Setiawan

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Progam Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Islam Majapahit, Mojokerto, Indonesia  
Email: julietaviona@gmail.com

---

### **Kata kunci**

Tata Kelola SDM,  
pemerintah,  
pelayanan publik

### **Abstrak**

*Proses penyelenggaraan pemerintahan fokusnya ada pada birokrasi, birokrasi yang memiliki makna suatu sistem atau instrumen untuk memudahkan pemahaman urutan atau tingkatan dalam kedudukan aktor pelaksana, atau mesin pemerintahan. Basis fundamental dari seluruh reformasi birokrasi karenanya harus dimulai dengan reformasi terhadap pengelolaan/ manajemen SDM aparaturnya, yaitu manajemen personalia. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data, penelitian ini menggunakan beberapa metode yaitu penelitian kepustakaan, observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini peneliti menganalisis bagaimana hubungan manajemen sumber daya manusia publik dengan peningkatan pelayanan publik di Desa Gempolkerep Kelurahan Mojokerto Kecamatan Gedeg. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan dengan metode survei, maka dinas pemerintahan desa menyusun peraturan dimana setiap dinas memiliki dinas dan stafnya masing-masing sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pelayanan publik desa Gempolkerep dan mempelajari sistem pelayanan publik negara yang baik. Selain manfaat dari sistem pelayanan tersebut, harus memberikan kepuasan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik masyarakat.*

### **Keywords**

Homeless, Beggar,  
Social office

### **Abstract**

*The process of government administration the focus is on bureaucracy, bureaucracy that has the meaning of a system or instrument to facilitate the understanding of the order or level in the position of implementing actors, or government machinery. The fundamental Basis of all bureaucratic reform must therefore begin with a reform of the management / HR management apparatus, namely Personnel Management. This study is a qualitative research using data collection techniques, this study uses several methods of literature research, observation and interviews. In this study the researchers analyzed how the relationship of Public Human Resource Management with the improvement of public services in the village Gempolkerep Mojokerto Village District Gedeg. Based on the results of the survey conducted by the survey method, the village government office drafted a regulation in which each office has its own office and*

---

---

*staff in accordance with applicable regulations. The purpose of this study was to determine the public service system of Gempolkerep village and to study the good state Public Service System. In addition to the benefits of the service system, it must provide satisfaction to the fulfillment of public service standards.*

---

## **Pendahuluan**

Penyelenggaraan pemerintahan berkaitan dengan birokrasi, birokrasi dalam hal ini mengacu pada sistem administrasi yang dilaksanakan oleh pejabat negara pada tingkat pangkat dan jabatan, dengan penekanan yang jelas pada peran SDM pemerintah. Oleh karena itu, patokan awal sebuah reformasi birokrasi harus absolut diawali dari reformasi terhadap pengelolaan SDM aparturnya. Modernisasi sebuah manajemen SDM aparatur menjadi proses penting yang harus dilakukan guna mewujudkan pegawai yang jujur, terampil, cakap, serta berpengalaman untuk mencapai pengelolaan birokrasi yang baik. (Ashari, 2010).

Konsep manajemen kepegawaian pemerintah tidak dapat dipisahkan dari manajemen kepegawaian, karena istilah manajemen kepegawaian, atau kepegawaian administrasi, digunakan dalam administrasi Amerika. Dalam melaksanakan penyelenggaraan aparatur sipil negara harus didasarkan pada perbandingan kualifikasi dan kualifikasi yang diperlukan untuk jabatan dan kualifikasi dan kualifikasi calon dalam merekrut, mengangkat, menugaskan, dan mempromosikan ke jabatan yang sesuai dengan tugasnya.

Dalam pasal 55 UU No. 5 Tahun 2014, ruang lingkup pengelolaan sumber daya manusia di pengurus adalah: persiapan dan penetapan kebutuhan, akuisisi, jabatan dan jabatan, pengembangan karir, model karir, promosi, mutasi, penilaian kinerja, gaji, tunjangan, penghargaan, disiplin, pemecatan, pensiun dan jaminan dan perlindungan hari tua. Pemerintahan yang bagus untuk mengimplementasikan aparatur sipil negara dalam rangka reformasi birokrasi, perlu didefinisikan aparatur sipil negara sebagai suatu profesi yang bertugas mengatur dan mengembangkan diri serta bertanggung jawab atas penyelenggaraannya. Pengelolaan sumber daya manusia merupakan bagian penting dari penyelenggaraan organisasi, yang bergerak menuju visi, misi dan tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang dikelola dengan baik adalah seperangkat faktor yang menentukan efektivitas suatu organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan yang diinginkan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan undang-undang untuk setiap warga negara ataupun penduduk dalam penyediaan jasa, barang hingga kebutuhan administratif oleh penyelenggara pelayanan. (Keuangan, 2009). Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik Unsur pertama adalah setiap badan tata usaha negara, perusahaan, lembaga mandiri yang dibentuk dengan undang-undang untuk penyelenggaraan pemerintahan dan badan hukum lainnya yang didirikan khusus untuk pelayanan

publik. Unsur kedua adalah penerima, yaitu masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau tertarik untuk menerima pelayanan (penerima pelayanan) yang hampir tidak memiliki daya tawar atau tidak berada pada posisi yang sama untuk menerima pelayanan sehingga tidak memiliki kesempatan untuk menerima pelayanan yang baik. Pelayanan Sikap ini mendorong komunikasi dua arah untuk melaksanakan pengabdian masyarakat dan mencoreng citra lembaga dengan mengefektifkan dan ironisnya mempertimbangkan keuntungan bersama. Unsur ketiga adalah kepuasan pelanggan setelah menerima pelayanan. Unsur kepuasan pelanggan adalah kepedulian penyedia layanan (negara) untuk membuat kebijakan kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik, yang dilaksanakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja administrasi publik.

Strategi kenaikan mutu jasa masyarakat bisa dilakukan dengan peraturan memperbaiki tata laksana jenis, pelayanan (*service quality management*), yaitu bagaimana memperkecil kesenjangan (*gap*) antar tahapan pelayanan yang diberikan lembaga dengan kepercayaan dan keyakinan. Mendefinisikan pelanggan (*massa pengguna*). Ketika merencanakan jenis peningkatan layanan ini, administrasi harus dapat menerapkan upaya manajemen yang membawa tujuan pelanggan ke ambang batas dengan pendekatan piagam warga (*service statement*), yaitu pendekatan manajemen layanan publik yang mencakup pengguna layanan seperti layanan .artinya kepentingan dan guna pengguna layanan harus melakukan penerapan keyakinan-keyakinan *good governance* terhadap mutu pelayanan massa, dan jenis jasa publik mempunyai dampak positif terhadap kesenangan publik. (Sellang et al., 2017).

Desa Gempolkerep terletak di sebelah selatan Sungai Brantas Kabupaten Mojokerto. Letak geografis Desa Gempolkerep bersinggasan ambang Utara Desa Bandung, Timur Desa Gedeg, Barat Desa Gembongan, dan selatan Sungai Brantas. Di desa Gempolkerep tersedia sejumlah hukum atau institut desa serupa BPD, LPM, PKK (Pembinaan Kesejahteraan Keluarga), senat teruna bongkah taruna, BUMDes, dan KIM (Kelompok Informasi Masyarakat). Pelayanan sipil di Desa Gempolkerep saat ini bisa melewati KIM (Kelompok Informasi Masyarakat).

Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) adalah badan publik yang dibentuk oleh masyarakat, oleh masyarakat dan untuk masyarakat, dengan tujuan utama memberikan pelayanan informasi dan penguatan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Melalui KIM ini, masyarakat menjadi kreatif dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan pengetahuan dan pemberdayaan menjadil nilai tambah bagi mata pencahariannya sebagai lembaga masyarakat pengelola pengetahuan.

KIM atau Kelompok Informasi Masyarakat merupakan satu dari berbagai program yang dibentuk sebagai wadah pendukung pemerintah akan terlaksananya masyarakat informasi. Desain terbaru ini ini menjadi program komunitas yang dirancang guna mengoptimalkan manfaat ilmu dalam kehidupan Anda. Di setiap wilayah Indonesia, pemerintah berupaya membentuk kelompok masyarakat yang fokus pada penerimaan, penggunaan, serta diseminasi informasi. Dan juga, program ini membantu masyarakat agar mudah memahami teknologi informasi dan komunikasi. KIM berupaya memberikan

berbagai informasi akibat guncangan ditengah banyaknya persaingan bisnis. Supaya masyarakat Indonesia dapat bersaing dengan masyarakat luar negeri.

Tujuan penelitian ini untuk memberikan gambaran bagaimana upaya manajemen sumber daya manusia pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Gempolkerep, Kecamatan Gedeg, Kabupaten Mojokerto. Guna mengetahui sistem pelayanan publik desa Gempolkerep dan mempelajari sistem pelayanan publik negara yang baik. Selain manfaat dari sistem pelayanan tersebut, harus memberikan kepuasan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik masyarakat.

## **Metode**

Pengertian metode kualitatif menurut Creswell merupakan proses penelitian dan pemahaman berdasarkan metodologi yang mempelajari fenomena sosial dan masalah manusia (Iii & Penelitian, 2013). Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif. Dengan menggunakan penelitian kualitatif maka peneliti akan memperhatikan berbagai data dalam teknik kualitatif dan kemudian akan memberikan interpretasi terhadap data yang diperoleh.(Hidayat & Nasution, 2013)Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara yaitu studi literatur, observasi, dan wawancara. Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis tentang bagaimana tata kelola SDM Pemerintah terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Gempolkerep, Kecamatan Gedeg, Kabupaten Mojokerto..

## **Hasil dan Pembahasan**

Desa Gempolkerep merupakan salah satu desa yang terletak pada selatan Sungai Brantas Kabupaten Mojokerto. Letak geografis Desa Gempolkerep berada pada Utara Desa Bandung, Timur Desa Gedeg, Barat Desa Gembongan, dan selatan Sungai Brantas. Di desa Gempolkerep terdapat beberapa lembaga atau organisasi desa seperti BPD (Badan Permusyawaratan Desa), LPM (Lembaga Pemberdayaan Desa), PKK (Pembinaan Kesejahteraan Keluarga), organisasi pemuda karang taruna, BUMDes, dan KIM (Kelompok Informasi Masyarakat). Desa Gempolkerep juga memiliki wilayah yang dibuat pasar tradisional yang biasa dibuat untuk proses jual beli masyarakat desa sekitar. Dan wilayah Desa Gempolkerep juga sebagian wilayahnya ditempati pabrik PTPN 10 dan PT. ENERO. Maka dari itu masyarakat Desa Gempolkerep mayoritas bekerja sebagai karyawan pabrik, Pedagang, dan Petani.

Peningkatan pelayanan pemerintah desa menjadi titik utama pada pembahasan tata Kelola, Desa Gempolkerep memiliki tingkat pelayanan yang terbilang cukup baik dibanding desa lain yang ada di Kecamatan Gedeg. Dari hasil penelitian dengan metode wawancara, menurut sekretaris Desa Gempolkerep satu kecamatan jauh dari target aturan administratif desa, menurut beliau kebanyakan pemerintahan desa lebih berfokus pada isu atau topik terkini alhasil proses administratif menjadi sedikit diabaikan. Padahal pada UU RI No. 6 Tahun 2014 tentang Desa pada pasal 4 menjelaskan bahwa peningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum.

Faktor yang menjadi penyebab kurangnya desa desa dalam menjalankan tata Kelola SDM pemerintahan yang baik yaitu

1. Minim tenaga
2. Kopetensi
3. Honorer

Pertama, faktor yang menjadi penyebab yaitu minimnya tenaga pada pelayanan publik, minimnya tenaga tersebut menimbulkan kurang efektifnya kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dilihat dari kursi yang kosong pada staff tiap urusan Seksi Pemerintahan; Seksi Kesejahteraan; Seksi Pelayanan. Sedangkan fenomena yang ada di desa desa urusan pemerintahan, kesejahteraan, dan pelayanan hanya diisi Kasi (Kepala Seksi). Peraturan desa tentang struktur organisasi dan tata kerja pemerintah desa dan perangkat desa BAB V Pasal 10 ayat 3 menjelaskan Pelaksana teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dipimpin oleh Kepala Seksi atau yang disebut dengan nama Kasi. Hal ini juga menimbulkan beban lebih kepada tiap Kasi apabila tiap seksi tidak memiliki staff tersendiri.

Kedua, penyebabnya yaitu kopetensi tiap pegawai di pemerintahan desa, kopeteni pegawai hanya dinilai pada saat proses seleksi pemilihan pegawai. Dimana seleksi kepegawaian melalui tahap tes tulis tidak bisa menjadi tolak ukur apakah calon mempunyai kopetensi pada bidangnya, maka dari itu pada factor kedua ini kopetensi menjadi factor terwujudnya tata Kelola SDM yang baik.

Ketiga yaitu masalah honorer, masalah honorer menjadi faktor penyebabnya sebab pada faktor pertama dan kedua membutuhkan biaya yang cukup besar. Penganggaran yang diajukan atau direncanakan oleh desa lebih dominan kepada pembangunan infrastruktur maupun pembangunan yang bersifat non infrastruktur. Oleh karena itu honorer pegawai menjadi faktor mengapa pelayanan yang ada pada pemerintahan desa dirasa berat untuk sesuai pada perdes terkait.

Pelayanan publik pada desa gempolkerep mempunyai sistem yang dinilai baik untuk pelayanan terhadap masyarakat. Pada pelayanan yang diberikan, pemerintah desa membuat aturan yang dimana setiap seksi tersebut memiliki kasi dan staff tersendiri, sesuai dengan perdes tentang struktur organisasi dan tata kerja pemerintah desa dan perangkat desa BAB V Pasal 10 ayat 3. Menurut sekretaris desa sendiri hal ini menjadi kewajiban pula pada setiap desa untuk sesuai dengan administrasi dan aturan yang ada, jika tidak maka akan menjadi beban tersendiri bagi pemdes khususnya disektor pelayanan publik.

Didalam pelayanan publik pemdes desa Gempolkerep para staff tiap seksi dapat disebut juga sebagai operator desa, operator desa sendiri memiliki tugas dan fungsi masing masing seperti Siskeudes (Keuangan), Sipades (Aset Desa), Prodeskel (Profil Desa), Epdeskel (Perkembangan desa), dll. Setiap aplikasi memiliki operator tersendiri, sebab pemdes menyadari akan banyaknya aplikasi yang ada dan SDM yang ada tidak sanggup apabila aplikasi aplikasi yang dibutuhkan desa tersebut berjalan secara bersamaan. Maka dari itu perlunya SDM untuk mengatasi aplikasi aplikasi yang ada agar

tidak menjadi sebuah permasalahan pelayanan publik. Disini letak dari pemuda pemudi desa Gempolkerep sebagai pembantu pemerintah desa dalam pelayanan publik.

Latar belakang pemuda pemudi desa Gempolkerep ini adalah mereka yang tergerak di lembaga Karang Taruna dan KIM (kelompok informasi masyarakat) mereka yang aktif dan menjadi pengurus lembaga. Rata rata usia mereka yaitu 20-30 tahun dan memiliki jenjang pendidikan strara 1/ S1. Melalui lembaga tersebut pemdes merekrut beberapa pengurus lembaga tersebut untuk bekerja di pemdes yaitu untuk memegang aplikasi aplikasi desa.

Keuntungan dari menggunakan sistem pelayanan publik seperti ini yaitu menjadi efektifnya pekerjaan yang ditanggung oleh tiap seksi sebab tugas tugas pendataan atau pelayanan yang berbasis online di aplikasi menjadi tanggung jawab tiap staff/operator desa dan kasi dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan bagian/urusan yang lain. Begitupun kerugian dari menggunakan system ini yaitu pembengkakan dana honorer yang dikeluarkan desa untuk menggaji staff/operator desa.(Purwanto et al., 2016)

### **Simpulan**

Desa Gempolkerep merupakan salah satu desa yang terletak pada selatan Sungai Brantas Kabupaten Mojokerto. Letak geografis Desa Gempolkerep berada pada Utara Desa Bandung, Timur Desa Gedeg, Barat Desa Gembongan, dan selatan Sungai Brantas. Dimana seleksi kepegawaian melalui tahap tes tulis tidak bisa menjadi tolak ukur apakah calon mempunyai kopetensi pada bidangnya, maka dari itu pada factor kedua ini kopetensi menjadi factor terwujudnya tata Kelola SDM yang baik. Pada pelayanan yang diberikan, pemerintah desa membuat aturan yang dimana setiap seksi tersebut memiliki kasi dan staff tersendiri, sesuai dengan perdes tentang struktur organisasi dan tata kerja pemerintah desa dan perangkat desa BAB V Pasal 10 ayat 3. Menurut sekretaris desa sendiri hal ini menjadi kewajiban pula pada setiap desa untuk sesuai dengan administrasi dan aturan yang ada, jika tidak maka akan menjadi beban tersendiri bagi pemdes khususnya disektor pelayanan publik. Keuntungan dari menggunakan sistem pelayanan publik seperti ini yaitu menjadi efektifnya pekerjaan yang ditanggung oleh tiap seksi sebab tugas tugas pendataan atau pelayanan yang berbasis online di aplikasi menjadi tanggung jawab tiap staff/operator desa dan kasi dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan bagian/urusan yang lain.

### **Referensi**

- Ashari, E. T. (2010). Reformasi Pengelolaan Sdm Aparatur, Prasyarat Tata Kelola Birokrasi Yang Baik. *Jurnal Borneo Administrator*, 6(2), 1–17.
- Hidayat, S., & Nasution, I. (2013). Pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Pemerintah bagi Masyarakat dalam Mengatasi Musibah. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political*

Social UMA), 1(2), 176–191.  
<http://ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma/article/view/562/402>.

- iii, B. A. B., & Penelitian, A. D. (2013). Dewi Novianti, 2013 Kebermaknaan Hidup Penyandang Disabilitas Fisik Yang Berwirausaha (Penelitian Fenomenologi Pada Tiga Orang Penyandang Disabilitas Fisik yang Berwirausaha di Kota Bandung) Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.  
Keuangan, badan pengawas. (2009). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009.  
Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Modul Pelayanan Publik. Lembaga Administrasi Negara, 53(9), 1–90.  
Sellang, K., Jamaluddin, & Ahmad Mustanir. (2017). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Issue June).