

# PERAN KEPALA SEKSI (KASI) PELAYANAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA KRAMATLABAN (STUDI ANALISIS DESKRIPTIF DI DESA KRAMATLABAN KECAMATAN PADARINCANG KABUPATEN SERANG PROVINSI BANTEN)

Lina Marlina<sup>1</sup>, Rai Robbi Rafsanjani<sup>2</sup>

Universitas Pamulang<sup>1</sup>, Universitas Banten Jaya<sup>2</sup>

Indonesia

[dosen02921@unpam.ac.id](mailto:dosen02921@unpam.ac.id)

## ABSTRACT

*The role of the Service Section Head (KASI) towards Public Services in Kramatlaban Village, to find out the Barriers to the Service Section Head (KASI) towards Public Services in Kramatlaban Village, and to find out the Strategy of the Service Section Head (KASI) towards Public Services. This research uses qualitative research methods with the data analysis technique used, namely descriptive qualitative. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The subjects of this research were the Kramatlaban Village Head, the Kramatlaban Village Secretary, the Kramatlaban Village Service Section Head (KASI), and the Kramatlaban Village community. The research results show that the role of the Service Section Head (KASI) and other village officials in Kramatlaban village is very good in terms of serving or carrying out their duties as village officials who are ready to help the Kramatlaban village community with correspondence needed by the community. And the strategy used for the community is providing guidance to the community either through RT and RW or recitation assemblies, explaining individually the importance of personal identity (Resident Identification Card and Family Card), disseminating service information through the Kramatlaban Village Resident whatsapp group.*

**Keywords:** *The Role of the Section Head (KASI) Services, Public Services.*

## PENDAHULUAN

Pada lingkup Pemerintah desa sebuah penyelenggara pemerintahan yang dipimpin oleh kepala desa yang kemudian dibantu oleh perangkat desa sebagai alat penyelenggara pemerintahan desa. Pemerintahan desa memiliki kewajiban tugas pokok dan fungsinya sebagai penyelenggara pemerintah lingkup desa pada pelayanan dan kebutuhan masyarakat sekitar serta mengayomi rakyat, serta memenuhi kebutuhan rakyat karena sifat hakikat negara memiliki sifat memaksa, monopoli, dan mencakup keduanya. (Sugiman, 2018).

Menurut Undang-undang nomor 6 tahun 2014; Desa adalah suatu sekumpulan masyarakat yang membentuk satu kesatuan yang memiliki keteraturan didalamnya seperti hukum yang berlaku desa tersebut yang memiliki batas wilayah dan memiliki wewenang untuk mengatur dalam hal urusan pemerintahan lingkup desa, untuk kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Ahmad Soleh, 2017). Pada dasarnya pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Dalam hal ini masyarakat dapat melihat peran dari kinerja

pemerintahan yang berdasarkan atas pelayanan publik yang diberikan secara langsung kepada pihak masyarakat setempat dan hal tersebut menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Dapat dikatakan sebuah keberhasilan dalam suatu membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata warga masyarakatnya. (Zaenal Mukarom, 2018)

Dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pemerintah desa, pemerintahan desa memiliki tugas pokok dan fungsinya yang tertuang dalam Undang-undang No 6 Tahun 2014 tentang desa, dan pemerintah Desa juga terdiri dari kepala desa yang di bantu oleh perangkat desa. Perangkat desa bagian dari unsur pemerintah desa yang terdiri dari sekretaris desa (sekdes) dan perangkat desa lainnya yang merupakan aparatur pemerintah desa di bawah naungan kepala desa (kades). Dapat dilihat dari tugas dan fungsinya bahwa perangkat desa bertugas membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Salah satu perangkat aparatur desa adalah Kepala Seksi (KASI) Pelayanan. (Ilmiah et al., 2022)

Membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel serta mengangkat citra positif pemerintahan desa khususnya bagi Kepala Seksi (KASI) Pelayanan di mata warga masyarakat dan juga mendapatkan kepuasan bagi masyarakatnya. Salah satu nya yang menjadi tertariknya peneliti untuk meneliti di Desa Kramatlaban Kecamatan Padarincang Kabupaten Serang yaitu tentang Kepala Seksi (KASI) Pelayanan Terhadap Pelayanan Publik di Desa Kramatlaban Kecamatan Padarincang Kabupaten Serang. Dengan begitu munculah pertanyaan dari peneliti bagaimana Peran Kepala Seksi (KASI) Pelayanan terhadap Pelayanan Publik di Desa Kramatlaban Kecamatan Padarincang Kabupaten Serang, apa saja strategi yang dilakukan oleh Kepala Seksi (KASI) Pelayanan terhadap Pelayanan Publik di Desa Kramatlaban Kecamatan Padarincang Kabupaten Serang, dan apa saja hambatan Kepala Seksi (KASI) Pelayanan terhadap Pelayanan Publik di Desa Kramatlaban Kecamatan Padarincang Kabupaten Serang.

Dalam Pemberian pelayanan salah satu hasil kinerja yang dapat dilakukan pemerintahan desa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan nasional yaitu kualitas pelayanan. Pemerintahan desa dapat mencapai tujuan tersebut jika dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik dapat dikatakan sudah mencapai ketercapaian program pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, karena hal ini berkaitan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang buruknya pelayanan yang diberikan aparat desa. Dan tidak hanya permasalahan pelayanan saja akan tetapi juga akan efek buruk dalam tata kelola pemerintahan desa yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan

publik. (Khaidir Ali, 2020).

Kramatlaban adalah desa yang berada di Kecamatan Padarincang, Kabupaten Serang, Banten, Indonesia. Desa ini merupakan desa dengan mayoritas mata pencaharian warga yakni dalam bidang agraris. Desa sejuk ini dapat ditempuh dari Kota Serang kurang lebih hanya selama 1 jam perjalanan. (Dokumen Profil Desa Kramatlaban). Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti ada permasalahan yang muncul Dibidang Kasi Pelayanan permasalahan diantaranya Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) belum terealisasi secara optimal, Kendalanya belum ada bidang usaha yang jelas, UMKM belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan, pemasaran kurang karena tersosialisasi dengan baik.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, Menurut (Rukin, 2019) Penelitian kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Penonjolan proses penelitian dan pemanfaatan landasan teori dilakukan agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

Penelitian tentang Peran Kepala Seksi (KASI) Pelayanan Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Kramatlaban Kec. Padarincang Kab. Serang Prov. Banten, relevan dengan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif karena memenuhi karakteristik penelitian kualitatif, terutama dalam hal pengungkapan data secara mendalam melalui observasi, wawancara, dan kajian dokumen terhadap para informan dalam realitas yang sesungguhnya. Tempat Penelitian dilakukan di Desa Kramatlaban Kecamatan Padarincang Kabupaten Serang Provinsi Banten. Yang beralamat kantor desa nya di Jalan Ki H. Sarnaja Km. 01 Kode Pos 42168, subjek penelitian yang akan diteliti adalah, Kepala Desa, Sekertaris Desa, Kepala Seksi (KASI) Pelayanan Desa dan Masyarakat Desa Kramatlaban Kecamatan Padarincang Kabupaten Serang Provinsi Banten.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian :**

## **1. Peran Kepala Seksi (KASI) Pelayanan Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Kramatlaban-Padarincang**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan kepada para informan tentang Peran Kepala Seksi (KASI) Pelayanan Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Kramatlaban Kecamatan Padarincang didapatkan hasil sebagai berikut: Berbicara KASI Pelayanan atau Kepala Seksi Pelayanan maka kita akan membuka 2 (dua) Permendagri yang mengatur Tugas dan Fungsi (Tupoksi) Kasi Pelayanan di Desa yaitu Permendagri Nomor 48 Tahun 2015 dan Permendagri Nomor 20 Tahun 2018. Kepala Seksi atau Kasi Pelayanan merupakan bagian dari perangkat desa yang berkedudukan sebagai unsur pembantu Kepala Desa. Kasi Pelayanan adalah pelaksana teknis yang merupakan unsur pembantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Dalam Permendagri No 48 Tahun 2015 pasal 5 ayat 2 disebutkan pelaksana teknis di Desa paling banyak terdiri dari 3 (tiga) seksi yaitu seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan dan seksi pelayanan, dan paling sedikit 2 (dua) seksi yaitu seksi pemerintahan,serta seksi kesejahteraan dan pelayanan.

Adapun tugas Kasi pelayanan yang sebagaimana disebutkan dalam permendagri No 20 tahun 2018 tentang tugas kasi pelayanan sebagai berikut :

- a. Melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban anggaran belanja sesuai bidang tugasnya;
- b. Melaksanakan anggaran kegiatan sesuai bidang tugasnya;
- c. Mengendalikan kegiatan sesuai bidang tugasnya;
- d. Menyusun DPA, DPPA, dan DPAL sesuai bidang tugasnya;
- e. Menandatangani perjanjian kerja sama dengan penyedia atas pengadaan barang/jasa untuk kegiatan yang berada dalam bidang tugasnya; dan
- f. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan sesuai bidang tugasnya untuk pertanggungjawaban pelaksanaan APB Des.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Seksi Pelayanan Permendagri No 48 Tahun 2015 tentang fungsi kasi pelayanan memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat,
- b. Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat Desa dalam hal, gotong royong, dan swadaya murni
- c. Pelestarian nilai sosial budaya masyarakat Desa;
- d. Pembinaan dan pelaksanaan aktivitas keagamaan masyarakat di Desa;
- e. Pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan dalam masyarakat;

Dan hasil penelitian peneliti dapat disimpulkan bahwa Peran Kepala Seksi (KASI) Pelayanan dan Aparatur Desa yang lainnya di Desa Kramatlaban begitu baik dalam hal melayani atau melakukan tugasnya sebagai Aparatur Desa yang siap membantu masyarakat Desa Kramatlaban dalam surat menyurat yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut. Peran Kepala Seksi (KASI) Pelayanan berhasil dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel yang mengangkat citra positif pemerintah dimata warga masyarakat Desa Kramatlaban.

## **2. Hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di desa Kramatlaban**

Menurut (Moenir, 2002) mengidentifikasi enam faktor yang dianggap mempunyai bobot yang pengaruh yang relatif sama besar untuk mendukung pelayanan umum organisasi-organisasi pemerintahan, antara lain:

### **a. Faktor Kesadaran**

Yaitu menjiwai perilaku yang memandu kehendak dalam lingkungan organisasi kerja, tidak menganggap sepele yang dilayani, serta penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

### **b. Faktor Aturan**

Yaitu ketaatan dan penggunaan kewenangan bagi penuaian hak, kewajiban, dan tanggung jawab. Adanya pengetahuan, pengalaman yang memadai, serta kemampuan berbahasa yang baik, dengan pemahaman pelaksanaan tugas yang cukup.

### **c. Faktor Organisasi**

Yaitu organisasi dengan pelayanan bersistem simbiotik yang mengalir kesemua komponen sibermetik, metodil, dan procedural sesuai dengan auraian pekerjaan tugas yang menyangkut standar, waktu, alat yang digunakan, bahan, dan kondisi pekerjaan dengan mekanisme berdasarkan penelitian maupun kepentingan lingkungan.

### **d. Faktor Pendapatan**

Yaitu imbalan bagi fungsionairis yang diukur layak dan patut.

### **e. Faktor Sarana Pelayanan.**

Yaitu menyangkut segala peralatan, perlengkapan kerja, fasilitas utama, dan pendukung pelaksanaan kerja.

Fungsi sarana pelayanan ini meliputi, antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (lebih efisien).
- 2) Meningkatkan produktivitas barang dan jasa.
- 3) Menjamin ketetapan ukuran/kualitas produk.
- 4) Gerak para pelaku/pelaksana menjadi lebih mudah/sederhana.
- 5) Menciptakan Kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 6) Menghasilkan perasaan puas dan mengurangi reaksi emosional pelanggan.

**f. Faktor Kemampuan-Keterampilan**

Menyangkut tiga kemampuan dasar, yaitu: kemampuan teknik, kemampuan yang bersifat manusiawi, dan kemampuan konsepsi. Disamping itu, kemampuan lain yang cukup berpengaruh adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan saran dan prasarana yang tersedia. Dan berdasarkan hasil penelitian atau hasil temuan yang telah peneliti lakukan kepada para informan tentang Hambatan Kepala Seksi (KASI) Pelayanan Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Kramatlaban-Padarincang. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik dalam pelaksanaannya tidak lepas dari berbagai hambatan yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan tersebut. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di desa kramatlaban tidak ada hambatan yang berat bagi aparatur desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di desa kramatlaban. Hanya saja masih ada masyarakat yang belum mempersiapkan persyaratan untuk membuat surat tersebut, dan terkesan membuatnya secara mendadak dan menganggap kalau belum diperlukan secara langsung itu belum penting untuk dipersiapkan dan digunakan, padahal itu penting bagi masyarakat untuk keperluan *urgent* bagi masyarakatnya sendiri. Dan juga ketika honor dari pemerintah telat atau tidak kunjung datang sebagaimana mestinya, serta desa tidak mempunyai penghasilan yang lain seperti tanah bengkok (Tanah Milik Desa). Ketua Seksi (KASI) Pelayanan atau juga Aparatur Desa yang lainnya sudah lama bekerja di Kantor Desa Kramatlaban yang otomatis sudah mempunyai pengalaman kerja dalam hal pelayanan publik atau melayani surat-surat atau dalam hal administrasi yang diperlukan oleh masyarakat Desa Kramatlaban. Dengan demikian hambatan yang ada di Desa Kramatlaban tidak ada hambatan yang berat bagi Aparatur Desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Kramatlaban karena mereka sudah berpengalaman dalam hal pelayanan tersebut.

---

**3. Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di desa Kramatlaban**

Dalam pelaksanaan pelayanan yang baik, tidak terlepas dari berbagai strategi yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan tersebut, agar pelayanan tersebut bisa menjadi pelayanan yang bisa diharapkan oleh masyarakat Desa Kramatlaban. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata masyarakat Desa Kramatlaban. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan kepada para informan tentang Strategi yang dilakukan oleh Kepala Seksi (KASI) Pelayanan Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Kramatlaban-Padarincang. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik dalam pelaksanaannya tidak lepas dari berbagai strategi yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan tersebut.

- a. Melakukan pembinaan terhadap masyarakat baik melalui RT dan RW ataupun majelis-majelis pengajian.
- b. Menjelaskan secara individu tentang pentingnya identitas diri (Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga).
- c. Menyebarkan informasi pelayanan melalui group WhatsApp Warga Desa Kramatlaban.
- d. Melalui papan informasi yang ada di tiap-tiap gardu ronda atau pos kamling,
- e. Melalui program pembinaan dari kecamatan.
- f. Serta menerapkan sikap yang baik, bekerja secara professional, dan juga dengan kepribadian yang baik.

### **Pembahasan:**

1. Dalam struktur Pemerintahan Desa, Kedudukan Kepala Seksi (KASI) Pelayanan sangat penting, karena bertugas untuk membantu tugas kepala desa dalam pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa Peran Kepala Seksi (KASI) Pelayanan dan aparatur desa yang lainnya di desa kramatlaban begitu baik dalam hal melayani atau melakukan tugasnya sebagai aparatur desa yang siap membantu masyarakat desa kramatlaban dalam surat menyurat yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut.
2. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik dalam pelaksanaannya tidak lepas dari berbagai hambatan yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan tersebut. hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di desa bahwa mereka sudah paham karena sudah menjadi aparat desa sudah lama jadinya berpengalaman dalam hal tersebut, kramatlaban

tidak begitu adanya hambatan yang berat bagi aparatur desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di desa kramatlaban. Hanya saja masih ada masyarakat yang belum mempersiapkan persyaratan untuk membuat surat tersebut, dan terkesan membuatnya secara mendadak dan menganggap kalau belum diperlukan secara langsung itu belum penting untuk dipersiapkan dan digunakan, padahal itu penting bagi masyarakat untuk keperluan *urgent* bagi masyarakatnya sendiri. Dan juga ketika honor dari pemerintah telat atau tidak kunjung datang sebagaimana mestinya, serta desa tidak mempunyai penghasilan yang lain seperti tanah bengkok (Tanah Milik Desa).

3. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik dalam pelaksanaannya tidak lepas dari berbagai strategi yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan tersebut. Dalam strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di desa kramatlaban bahwa sumber daya manusia di desa kramatlaban sudah lama menjabat dan menjadi berpengalaman dalam menjalankan tugas dan fungsinya, jadi sumber daya manusia di desa kramatlaban mempunyai kemampuan-keterampilan dalam tugas dan fungsinya serta bertanggung jawab dalam pembagian tugasnya masing-masing, dengan cara menjalankan program-program yang sudah dibuat dengan baik dan dilakukan dengan baik serta diinformasikan kepada masyarakat desa kramatlaban baik secara individu, melalui group WhatsApp, serta melalui papan informasi yang ada di gardu ronda atau pos kamling. Serta menerapkan sikap yang baik, bekerja secara profesional, dan juga dengan kepribadian yang baik.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian atau hasil temuan peneliti tentang Peran Kepala Seksi (KASI) Pelayanan Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Kramatlaban Kecamatan Padarincang Kabupaten Serang Provinsi Banten. Dapat disimpulkan bahwa bahwa Peran Kepala Seksi (KASI) Pelayanan dan Aparatur Desa yang lainnya di desa Kramatlaban begitu baik dalam hal melayani atau melakukan tugasnya sebagai aparatur desa yang siap membantu masyarakat desa kramatlaban dalam surat menyurat yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut. Dan hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Kramatlaban tidak ada hambatan yang berat bagi aparatur desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di desa kramatlaban. Hanya saja masih ada masyarakat yang belum mempersiapkan persyaratan untuk membuat surat tersebut, dan terkesan membuatnya secara mendadak dan menganggap kalau belum diperlukan secara langsung itu belum penting untuk dipersiapkan dan digunakan, padahal itu penting bagi masyarakat untuk keperluan *urgent* bagi masyarakatnya sendiri. Dan juga ketika

honor dari pemerintah telat atau tidak kunjung datang sebagaimana mestinya, serta desa tidak mempunyai penghasilan yang lain seperti tanah bengkok (Tanah Milik Desa), serta adanya upaya pembinaan terhadap masyarakat baik melalui RT dan RW ataupun majelis-majelis pengajian, menjelaskan secara individu tentang pentingnya identitas diri (Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga), menyebarkan informasi pelayanan melalui group WhatsApp Warga Desa Kramatlaban, melalui papan informasi yang ada di tiap-tiap gardu ronda atau pos kamling, melalui program pembinaan dari kecamatan, serta menerapkan sikap yang baik, bekerja secara professional, dan juga dengan kepribadian yang baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad Soleh. (2017). Strategi Pengembangan Potensi Desa. *Jurnal Sungkai, Vol.5 No.1*(Edisi Februari 2017), Hal : 32-52.
- Ilmiah, J., Government, C., Ode, L., Jayalangi, S., Alim, N., Studi, P., Pemerintahan, I., Ilmu, F., Ilmu, S., Luwuk, U. M., Pemerintahan, P., Desa, D., Kecamatan, T., Di, P., Timbong, D., Banggai, K., Kabupaten, T., & Desa, P. P. (2022). *PELAYANAN TERHADAP PENYELENGGARAAN*. 5(2), 71–84.
- Khaidir Ali, A. S. (2020). *Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara* 564. 14, 564–584.
- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia.
- Sugiman, S. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82–95. <https://doi.org/10.37893/jbh.v7i1.16>
- Zaenal Mukarom, dan M. W. L. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa
- Permendagri nomor 48 tahun 2015 dan Permendagri nomor 20 tahun 2018 *Tentang Mengatur Tugas dan Fungsi Kasi Pelayanan di Desa*

