

# PERANAN PELATIHAN PERANGKAT DESA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA

Rulam Ahmadi \*)  
rulam@unisma.ac.id

## *Abstrak*

*Perangkat desa merupakan aparatur pemerintah tingkat desa dengan tugas menyelenggarakan roda pemerintahan di tingkat desa, khususnya dalam dalam bida layanan publik. Peningkatan kualitas kinerja kepala desa merupakan suatu tuntutan dalam rangka memberikan layanan publik yang memuaskan. Namun pengalaman di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak atau pada umumnya perangkat desa mengalami keterbatasan kemampuan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, khususnya dalam layanan publik di desa.*

*Peningkatan kualitas kinerja kepala desa dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain adalah melalui pelatihan yang dilaksanakan secara berencana dan berkesinambungan. Dengan pelatihan tersebut akan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap baru perangkat desa sehingga dalam memberikan layanan betul-betul memuaskan masyarakat desa.*

## **Pendahuluan**

Desa merupakan ujung tombak pembangunan nasional. Tingkat keberhasilan pemerintahan di desa akan mempengaruhi tingkat pemerintahan secara nasional. Hal ini seara historis bahwa desa memang merupakan awal dari terbentuknya masyarakat politik dan pemerintahan Indonesia. Sebagaimana dikemukakan oleh Santoso (2003: 2) bahwa pada dasarnya, desa merupakan asal bagi terbentuknya masyarakat politik dan pemerintahan di Indonesia. Jauh sebelum negara modern ini terbentuk, kesatuan sosial sejenis desa atau masyarakat adat telah menjadi institusi sosial yang mempunyai posisi sangat penting. Mereka ini merupakan institusi yang otonom dengan tradisi, adat istiadat dan hukumnya sendiri yang mengakar kuat serta mandiri dari campur tangan kekuasaan dari luar.

Posisi desa yang demikian menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan pemerintahan (pembangunan) di desa dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu diantaranya adalah kualitas pemerintahannya di desa, khususnya dalam bidang pelayanan publik. Masyarakat desa yang umumnya tingkat pendidikan dan pengetahuan yang dimiliki kurang memadai membuat mereka mengalami banyak kendala dalam memahami bagaimana cara memperoleh layanan publik dari perangkat desa, dan kurang paham jenis-jenis layanan publik apa yang menjadi bagian dari tanggung jawab perangkat desa. Pada sisi lain perangkat desa sebagai pelayan publik sebagian masih memiliki keterbatasan kemampuan dalam memberikan pelayanan publik yang prima, yakni pelayanan yang betul-betul memuaskan bagi masyarakat desa.

Melihat gejala lemahnya pelayanan publik di pedesaan, maka suatu alternatif yang dapat dilakukan diantaranya adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan kualitas perangkat desa terutama melalui pelatihan.

Dengan pelatihan ini para perangkat desa akan memperoleh pengetahuan dan keterampilan baru serta sikap baru. Sehingga dengan kemampuan baru itu mereka mampu melaksanakan tugas dengan kinerja yang mampu memberikan layanan yang memuaskan bagi masyarakat desa.

Desa memiliki banyak potensi baik potensi manusia maupun non-manusia. Namun potensi-potensi desa tersebut selama ini masih terpendam dalam arti belum dikelola secara optimal untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Dengan kondisi potensi desa yang demikian itu maka proses pembangunan di desa cenderung lebih lamban dari pembangunan di kota. Gerakan-gerakan ke arah akseleerasi pembangunan di desa tidak bisa dijadikan tugas sambilan atau sambil lalu, melainkan harus dilakukan secara serius, berencana, dan berkesinambungan. Jika tidak, maka desa akan terus mengalami ketertinggalan, dan akibatnya desa terus dilanda kemiskinan dan penduduknya pindah ke kota.

Perangkat desa pada dasarnya adalah orang-orang yang bertugas untuk mengurus pemerintahan di desa. Sejatinya perangkat desa adalah mereka yang bukan hanya memiliki kebersediaan untuk mengabdi membantu roda pemerintahan/pembangunan di desa, melainkan juga harus memiliki seperangkat pengetahuan dan keterampilan (kemampuan) untuk melaksanakan tugas pemerintahan desa dengan baik. Namun selama ini perangkat desa adalah warga desa yang bersedia secara suarela untuk menjadi perangkat desa untuk membantu penyelenggaraan pemerintahan desa dengan upah sesuai kesanggupan desa. Namun umumnya mereka belum memiliki kemampuan yang memadai untuk melaksanakan tugas pemerintahan desa, sehingga dalam menjalankan para perangkat desa berdasarkan sebatas pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki atau pengetahuan dan informasi yang diberikan oleh kepala desa yang umumnya juga masih terbatas.

Untuk meningkatkan kualitas kerja perangkat desa maka diperlukan adanya suatu usaha untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia atau yang umum disebut “Capacity Building”. Capacity building sebagaimana dikemukakan oleh Grinde dalam Soeprapto (1997: 6-22) adalah “*Capacity building is intended to encompass a variety of strategies that have to do with increasing the efficiency building*”. Pembangunan kapasitas adalah dimaksudkan untuk melakukan berbagai strategi yang harus dilakukan dengan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas kinerja pemerintah, yang dalam hal ini adalah kinerja perangkat desa. Pengembangan kapasitas yang sangat menentukan dalam suatu organisasi atau lembaga (pemerintahan) adalah kapasitas manusia (SDM) yang mampu melakukan tugas pemerintahan dengan orientasi antara lain pada layanan publik yang memuaskan publik (masyarakat desa).

Untuk meningkatkan kinerja para perangkat desa diperlukan pelatihan yang dilaksanakan secara berencana dan berkesinambungan. Dengan pelatihan tersebut mereka lebih berkemampuan dalam menjalankan tugasnya masing-masing, sehingga pada gilirannya proses pembangunan di desa juga akan mengalami percepatan pertumbuhan yang optimal.

## **Definisi dan Karakteristik Pelatihan**

Ada banyak definisi pelatihan yang dikemukakan oleh para ahli yang berbeda. Berikut akan diketengahkan definisi-definisi pelatihan menurut beberapa

ahli. Mustofa Kamil mengetengahkan bahwa pelatihan merupakan terjemahan dari kata ‘trainining’ adalah “train”, yang berarti: (1) memberi pelajaran dan praktik, (2) menjadikan berkembang dala arah yang dikehendaki, dan (4) praktik (Kamil, 2010: 3). Siagian, mengemukakan bahwa pelatihan adalah proses belajar mengajar dengan menggunakan teknik dan metoda tertentu secara konsepsional dapat dikatakan bahwa latihan dimaksudkan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan kerja seseorang atau sekelompok orang. Biasanya yang sudah bekerja pada suatu organisasi yang efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerjanya dirasakan perlu untuk dapat ditingkatkan secara terarah dan pragmatic (Siagian, 1988:175). Menurut Notoatmodjo bahwa pelatihan adalah suatu pelatihan yang ditujukan untuk para pegawai dalam hubungan dengan peningkatan kemampuan pekerjaan egawai saat ini (**Notoatmodjo, 1992:94**). Ahli lain, Mathis, mengetengahkan bahwa pelatihan adalah suatu proses di mana orang-orang mencapai tujuan tertentu untuk mencapai tujuan organisasi (Mathis dan Jakson, 2004:5). Good mengatakan bahwa pelatihan adalah suatu proses membantu orang lain dalam memperoleh skill dan pengetahuan (Good dalam **Marzuki**, 1992:5). Definisi senada dikemukakan oleh oleh Admodiwirio (1993) bahwa pelatihan adalah bagian dari pendidikan yang mengaitkan proses belajar untuk meningkatkan ketermpilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang mengutamakan praktik daripada teori (**Hasibuan, 1994:77**). Kemudian **Simamora** (1995:287) mendeskripsikan bahwa pelatihan sebagai serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian-keahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap seseorang individu (**Simamora (1995:287)** dalam Kamil, 2010:4). Dari beberapa definesi tentang pelatihan di atas dapat dirumuskan bahwa yang dimaksud dengan pelatihan adalah serangkaian kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan secara sistematis untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap para karyawan/staf atau aparat pemerintahan agar mampu menjalankan tugas secara efektif, produktif, dan inovatif.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka pelatihan itu memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Pesertanya adalah karyawan atau staf suatu organisasi (pemerintah) atau lembaga atau perusahaan.
2. Program dilaksanakan dalam waktu pendek, sehingga dapat diterapkan dengan segera untuk memecahkan masalah pekerjaan.
3. Materi pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan (belajar) organisasi atau lembaga.
4. Metode yang dipergunakan umumnya adalah *problem solving* dan *brain storming*.
5. Menggunakan sarana dan prasarana (fasilitas) pelatihan yang ada di lokasi atau dapat diadakan.

## Tujuan Pelatihan

Adapun tujuan pelatihan dapat dijabarkan sebagai berikut:

Mustofa Kamil mengemukakan bahwa tujuan pelatihan dijabarkan sebagai berikut (Kamil, 2010: 152-153):

1. Mengembangkan kemampuan dan keterampilan warga masyarakat (perangkat desa) dalam mengidentifikasi potensi-potensi diri dan potensi masyarakat sehingga dapat dikembangkan dan dapat dijadikan landasan dalam pengembangan usaha (penulis: pemerintahan desa).
2. Untuk mengembangkan keahlian dan keterampilan anggota masyarakat (perangkat desa) sehingga ampu menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat dan lebih efektif.
3. Untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat (perangkat desa) sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional.
4. Untuk mengembangkan sikap sehingga dapat meimbulkan kemauan untuk bekerja dan bekerjasama.
5. Untuk mengebangkan pengetahuan dan keterampilan sehingga masyarakat (perangkat desa) lebih kreatif, inovatif dalam mengembangkan usahanya (atau tugasnya).
6. Mampu mengembangkan dan memajukan lembaga (pemerintahan desa) sebagai wadah dalam mengembangkan usaha (pemerintahan desa).

Berdasarkan definisi dan tujuan pelatihan di atas maka pelatihan merupakan suatu kegiatan yang sangat efektif untuk meningkatkan kemampuan perangkat desa dalam melaksanakan tugasnya untuk menunjang kemajuan dan keberhasilan pemerintahan desa dan sekaligus untuk mengakselerasi pembagunan desa.

### **Metode Pelatihan Perangkat Desa**

Metode pelatihan perangkat desa pada dasarnya sama dengan metode-metode pelatihan yang diterapkan pada pelatihan orang dewasa umumnya, dan berbeda dari pelajaran atau pendidikan untuk anak-anak (sekolah). Metode-metode pelatihan perangkat desa hendaknya bervariasi untuk memudahkan daya serap materi dan meminimalkan kejemuhan perangkat desa dalam mengikuti pelatihan. Metode pelatihan perangkat desa yang memungkinkan mereka berperan aktif karena selain mereka telah banyak pengalaman, juga ingin menerapkan hasil pelatihan dalam menjalankan tugasnya. Metode-metode pelatihan perangkat desa yang memungkinkan tumbuhnya motivasi dan rasa senang bagi mereka, atau yang kita sebut sebagai pelatihan yang menyenangkan. Pelatihan dikatakan menyenangkan bagi perangkat desa apabila metode-metode yang digunakan itu memudahkan mereka dalam menerima materi pelatihan dan mengalami kemudahan dalam menerapkannya.

Ada beberapa metode yang bisa diterapkan dalam pelatihan perangkat desa, diantaranya adalah

### **Prosedur Pelatihan Perangkat Desa**

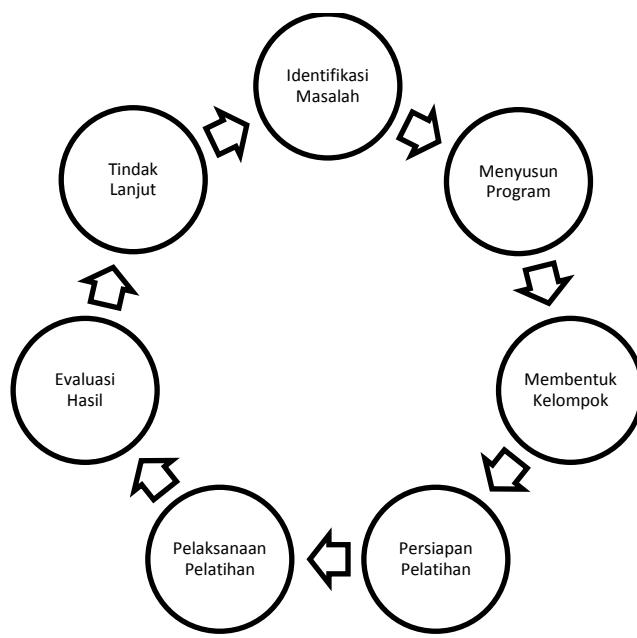
Prosedur atau langkah-langkah pelatihan perangkat desa bisa bervariasi untuk masing-masing desa. Dalam tulisan ini prosedur pelatihan perangkat desa adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah (kebutuhan). Masing-masing desa memiliki persoalan yang mungkin berbeda dari desa-desa lainnya. Oleh karena itu agar pelatihan mampu memecahkan persoalan yang dihadapi oleh suatu desa, maka identifikasi persoalan pemerintahan desa dan/atau pembangunan

desa merupakan langkah awal dan penting. Identifikasi kebutuhan merupakan informasi tentang program pelatihan yang akan diselenggarakan (Kamil, 2010: 157).

2. Penyusunan program kegiatan. Hasil identifikasi persoalan pemerintahan/pembangunan desa, selanjutnya adalah menyusun program pelatihan. Dalam program pelatihan ini diketengahkan tujuan yang hendak dicapai dan materi pelatihan yang cocok dengan upaya pencapaian tujuan tersebut.
3. Pembentukan kelompok pelatihan. Pembentukan kelompok pelatihan (belajar) hendaknya dibuat sebelum pelajaran dilaksanakan. Para peserta adalah para perangkat desa setempat yang bersedia untuk mengikuti pelatihan.
4. Persiapan pelatihan. Sebelum pelatihan diaksanakan hendaknya dilakukan persiapan dengan baik sehingga pelaksanaan pelatihan berjalan dengan lancar dan berhasil. Tempat dan fasilitas pelatihan hendaknya dipesiapkan secara lengkap. Semua perangkat atau peralatan hendaknya dilakukan pengecekan dan dipastikan bahwa semuanya berfungsi dengan baik dan dapat digunakan pada saat pelatihan.
5. Pelaksanaan pelatihan. Pelaksanaan pelatihan merupakan proses pembelajaran dengan penyampaian materi yang dilakukan oleh fasilitator dengan peserta pelatihan (Kamil, 2010: 1590). Pelaksanaan pelatihan adalah acara utama yang diharapkan betul-betul bisa berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan. Oleh sebab itu pada waktu pelaksanaan pelatihan hendaknya dilakukan kontrol.
6. Evaluasi pelaksanaan pelatihan. Akhir dari pelaksaaan pelatihan perangkat desa hendaknya dilakukan evaluasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan pelatihan, faktor-faktor pendukung dan kendala yang dialami selama pelatihan. Hasil evaluasi ini menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan pelatihan di masa mendatang atau untuk keperluan melakukan kegiatan tindak lanjut dari pelaksanaan pelatihan perangkat desa.
7. Tindak lanjut. Pelatihan dilaksanakan adalah untuk memecahkan persoalan pemerintah/pembangunan desa. Oleh sebab itu dengan pelatihan tersebut maka persoalan-ersoalan yang dihadapi bisa terselesaikan. Hal ini tergantung apakah pelaksanaan pelatihan tersebut dilakukan tindak lanjut atau cukup berakhir hanya pada pelatihan.

Prosedur (langkah-langkah pelatihan) penulis gambarkan sebagai berikut:



## **Peran Pelatihan Perangkat Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa**

Ada beberapa peran pelatihan perangkat desa dalam meningkatkan pelayaan public di pedesaan, antara lain sebagai berikut:

1. Mengembangkan pengetahuan dan wawasan perangkat desa dalam memberikan layanan publik di desa. Perubahan dan perkembangan, khususnya sebagai dampak dari perkembangan IPTEK menciptakan perubahan dan tuntutan-tuntutan baru bagi masyarakat desa. Kebutuhan dan tuntutan baru tersebut menjadi persoalan jika masyarakat desa tidak paham, apalagi jika perangkat desa juga tidak tahu banyak tentang perubahan dan tuntutan baru yang terjadi. Maka tugas perangkat desa untuk memberikan pengetahuan dan infromasi-informasi terkini pada masyarakat. Dengan pelatihan ini maka perangkat desa akan memperoleh pengetahuan dan informasi baru terutama yang berkaitan dengan tugas memberikan layanan publik di desa.
2. Mengembangkan keterampilan baru perangkat desa sehingga lebih mampu memberikan layanan publik secara teknik di desa. Pengetahuan saja belum cukup sebagai modal bagi perangkat desa dalam rangka meningkatkan layanan publik di desa. Mereka juga harus memiliki seperangkat keterampilan praktis yang diperlukan untuk memecahkan persoalan-persoalan dalam melaksanakan tugas. Dunia lapangan membutuhkan banyak keterampilan teknis yang bisa diterapkan (applicable) untuk memecahkan persoalan yang menuntut pemecahan dengan cepat dan tepat.

Dengan pelatihan perangkat desa yang dilaksanakan secara berkesinambungan dan simultan dengan kegiatan-kegiatan pendukung lainnya di desa akan meningkatkan kemampuan perangkat desa dalam melaksanakan tugasnya.

3. Meningkatkan kesadaran bagi perangkat desa atas tugas-tugas yang diembannya. Walau perangkat desa umumnya adalah para pekerja petani, pedagang, atau kegiatan-kegiatan lainnya dan tugas sebagai perangkat desa belum menjadi tugas utamanya, maka dengan pelatihan ini akan menggugah kesadaran mereka untuk emandang bahwa menjadi perangkat desa adalah tugas mulia dan memuliakan. Tugas tersebut harus dipandang sebagai salah tugas penting untuk memajukan pemerintahan desa guna menunjang akselerasi proses pembangunan di desa.
4. Meningkatkan partisipasi perangkat desa dalam usaha-usaha pembaruan, perbaikan, dan peningkatan kualitas kerja guna memberikan layanan terbaik atau layanan cerdas (*smart service*) pada masyarakat. Dengan pelatihan ini diharapkan perangkat desa semakin aktif dalam melaksanakan tugas secara bersama-sama dan terjun ke lapangan untuk memberikan layanan publik yang lebih baik.
5. Dengan pelatihan perangkat desa juga memungkinkan mereka untuk lebih mampu dalam menata jaringan kerjasama dengan membangun kemitraan dalam rangka menunjang lebih lancarnya dalam melaksanakan tugas memberikan layanan publik di desa. Tidak semua jenis layanan di desa mampu diselesaikan oleh perangkat desa. Oleh sebab itu dalam situasi di mana perangkat desa tidak mampu menyelesaikan atau melaksanakan tugasnya dengan baik, maka saat itu pula perangkat desa memerlukan bantuan dari para mitra.

## Simpulan

Perangkat desa merupakan petugas pemerintahan di tingkat desa dengan tugas utama mengatur pemerintahan di desa khususnya dalam memberikan layanan publik di desa yang berkontribusi pada proses akselerasi pemerintahan dan pembangunan desa. Oleh karena perubahan dan perkembangan yang terus berubah harus dapat diantisipasi dan diadaptasi oleh perangkat desa.

Peningkatan kualitas kinerja perangkat desa dapat dilakukan antara lain melalui pelatihan yang dilakukan secara berencana dan berkesinambungan. Pelatihan merupakan penyegaran bagi perangkat desa melalui perolehan materi pelatihan dan tukar pengalaman baik dari pelatih maupun dari sesama peserta pelatihan.

Melalui pelatihan kualitas kinerja perangkat desa akan meningkat sehingga mampu memberikan layanan publik di desa lebih memuaskan bagi masyarakat desa. Kepuasan layanan publik oleh perangkat desa pada gilirannya akan memotivasi masyarakat desa untuk meningkatkan partisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan desa.

## Daftar Pustaka

Hasibuan, A. B. 1994. *Teori Pendidikan*. Jakarta: P3G.

- Kamil, Mustofa. 2010. *Model Pendidikan dan Pelatihan: Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Marzuki, M. S. 1992. *Strategi dan Model Pelatihan*. Malang: IKIP Malang.
- Notoadmodjo, Soekidjo. 1992. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Santoso, Purwo. 2003. *Pembaharuan Desa Secara Partisipatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simamora, Henry. 1997. *Manajemen sumber Daya Manusia*. Jakarta: STie YKPN.

\*) Dr. Rulam Ahmadi, M. Pd., adalah dosen Magister Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Malang (UNISMA).