

## PROGRAM KERJA PERANGKAT DESA GUNUNG AGUNG DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASYARAKAT DESA GUNUNG AGUNG KECAMATAN LUBUK SANDI KABUPATEN SELUMA

Inke Tesra Kayati\*<sup>1</sup>, Eceh Trisna Ayuh<sup>2</sup>, Titi Darmi<sup>3</sup>  
Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Bengkulu, Indonesia  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Bengkulu, Indonesia  
Email: \* [inketesrakayati@gmail.com](mailto:inketesrakayati@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada Masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar Masyarakat. Sedangkan, pelayanan publik di desa adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada Masyarakat di wilayah des, pelayanan publik desa mencakup berbagai jenis layanan seperti Pendidikan, Kesehatan, infrastruktur jalan, Listrik, air bersih, dan program-program sosial lainnya. Dalam penelitian ini, penulis mengadopsi metode penelitian deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena yang terjadi dalam konteks yang realistis dan aktual. Dalam penelitian deskriptif kuantitatif, data dikumpulkan dan dianalisis menggunakan teknik-teknik statistik untuk memberikan hasil. Peran pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di desa sangat krusial. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa Gunung Agung Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma, memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat di desa Gunung Agung, meningkatkan kualitas hidup Masyarakat, dan mempercepat Pembangunan desa. Dalam Upaya memenuhi tujuan tersebut, pemerintah desa Gunung Agung harus memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada Masyarakat desa Gunung Agung.

**Kata Kunci:** Program kerja, Perangkat desa, Pelayanan publik, Masyarakat.

### I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara layanan lainnya dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Kegiatan ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memastikan bahwa setiap warga negara dan penduduk mendapatkan akses yang adil dan merata terhadap berbagai layanan yang menjadi hak mereka. Dengan demikian, pelayanan publik berfungsi sebagai jembatan antara kebutuhan masyarakat dan sumber daya yang tersedia, baik dalam sektor kesehatan, pendidikan, transportasi, maupun administrasi kependudukan (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022).

Pelayanan publik tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup mereka. Melalui kebijakan dan prosedur yang diatur dengan jelas, pelayanan publik diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pelayanan yang baik juga melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat dalam proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi, sehingga layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik juga berperan sebagai alat untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, membangun kepercayaan, serta menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pembangunan sosial dan ekonomi (Endah & Vestikowati, 2021).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan landasan hukum yang dirancang untuk menjamin kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang ini mengatur berbagai aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk hak-hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima layanan, serta tanggung jawab dan kewenangan penyelenggara dalam memberikan layanan yang berkualitas. Salah satu tujuan utama dari undang-undang ini adalah untuk menciptakan batasan yang jelas dan transparan antara berbagai pihak yang terlibat, sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan saling menghormati dalam proses pelayanan publik. Melalui peraturan ini, diharapkan penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan layanan yang adil, transparan, dan akuntabel sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Selain itu, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 juga bertujuan untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang efektif dan efisien, sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Undang-undang ini menetapkan standar pelayanan yang harus dipatuhi oleh penyelenggara layanan publik, termasuk kejelasan dalam prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan kualitas pelayanan. Dengan adanya standar yang jelas, masyarakat memiliki kepastian dan perlindungan hukum dalam memperoleh layanan yang layak. Hal ini juga memberikan dasar bagi pengawasan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, sehingga setiap kekurangan atau pelanggaran dalam pelayanan dapat segera ditangani. Secara keseluruhan, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 berfungsi sebagai instrumen penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik di Indonesia berjalan

dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) “setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.”

Menurut Moenir (2005:197), untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat memuaskan masyarakat, terdapat empat persyaratan pokok yang harus dipenuhi oleh petugas atau pelaku layanan. Salah satu persyaratan tersebut adalah tingkah laku yang sopan. Sopan santun dalam pelayanan publik bukan hanya mencerminkan etika dan profesionalisme, tetapi juga memainkan peran penting dalam menciptakan rasa hormat dan penghargaan terhadap orang atau kelompok yang dilayani. Ketika petugas menunjukkan tingkah laku yang sopan, mereka tidak hanya memenuhi harapan dasar dari masyarakat, tetapi juga membangun hubungan kemanusiaan yang positif. Rasa dihargai dan dihormati yang dirasakan oleh individu yang dilayani dapat memberikan kepuasan tersendiri, yang merupakan aspek penting dalam pengalaman pelayanan.

Tingkah laku yang sopan juga berkontribusi pada citra dan reputasi lembaga penyedia layanan. Ketika petugas dapat berinteraksi dengan masyarakat secara hormat dan penuh perhatian, hal ini meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut dan memotivasi masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam program atau layanan yang ditawarkan. Selain itu, sopan santun dalam pelayanan membantu mencegah konflik dan *miscommunication*, menciptakan lingkungan yang lebih harmonis dan

produktif. Oleh karena itu, memenuhi persyaratan ini tidak hanya penting untuk kepuasan individu yang dilayani tetapi juga untuk keberhasilan keseluruhan dari sistem pelayanan publik itu sendiri (Ramadhan, 2024).

Pelayanan publik di desa sendiri merupakan salah satu bentuk dan Upaya pemerintah dalam memenuhi pelayanan kepada Masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan untuk Masyarakat desa adalah untuk meningkatkan kesejahteraan Masyarakat, memfasilitasi pembangunan di desa, dan memenuhi kebutuhan dasar penduduk desa. Merujuk pada Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, secara teoritis dijelaskan bahwa desa adalah kesatuan Masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah, kepentingan Masyarakat setempat berdasarkan Prakarsa Masyarakat, hak asal usul, atau tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia terhadap pelaksanaan pengaturan desa tersebut dilakukan oleh pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa. Maka desa dengan hak otonomi khusus bisa mengatur sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakatnya termasuk proses penyelenggaraan pelayanan publik terhadap Masyarakat desa.

Pengaturan tentang desa, sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat desa. Salah satu cara untuk mencapai tujuan ini adalah melalui inovasi dalam perbaikan pelayanan, baik dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan dasar seperti kesehatan dan pendidikan. Pemerintah desa, yang memiliki kewenangan dalam mengatur dan

melaksanakan pelayanan publik di wilayahnya, diharapkan mampu menerapkan standar pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa. Standar pelayanan ini berfungsi sebagai tolok ukur yang digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan, memastikan bahwa layanan tersebut dilaksanakan secara cepat, mudah diakses, terjangkau, dan terukur. Dengan demikian, pengaturan yang baik dan pelaksanaan standar pelayanan publik yang konsisten di desa akan berkontribusi langsung pada peningkatan kesejahteraan masyarakat desa (Mohi & Mahmud, 2018).

Kualitas pelayanan publik di desa seringkali menjadi indikator utama dari kualitas pemerintahan desa itu sendiri serta kesejahteraan masyarakatnya. Ketika standar pelayanan publik diterapkan dengan baik, masyarakat desa dapat merasakan peningkatan dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari akses yang lebih mudah dan cepat terhadap layanan administrasi hingga perbaikan dalam layanan kesehatan dan pendidikan yang merupakan kebutuhan dasar. Standar pelayanan ini tidak hanya mencerminkan komitmen pemerintah desa dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya, tetapi juga menjadi janji kepada masyarakat untuk memenuhi hak-hak mereka sebagai warga negara. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik di desa menjadi kunci penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang responsif, transparan, dan akuntabel, serta mendukung terciptanya masyarakat desa yang lebih sejahtera dan mandiri (Heryanto Monoarfa, 2022).

Perbedaan kualitas pelayanan publik antara kota dan desa menjadi tantangan yang perlu segera diatasi, terutama dalam konteks perkembangan zaman dan teknologi. Di era digital ini, akses terhadap layanan publik yang cepat dan efisien sudah menjadi kebutuhan

mendasar bagi seluruh masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di desa. Untuk itu, penting bagi pemerintah dan seluruh pemangku kepentingan untuk mulai menggagas dan mewujudkan pelayanan publik di desa yang setara dengan standar pelayanan yang ada di perkotaan. Pelayanan publik di desa, seperti layanan administrasi, kesehatan, dan pendidikan, merupakan kunci utama dalam mempercepat dan mempermudah akses masyarakat desa terhadap layanan yang mereka butuhkan. Dengan adanya layanan yang lebih baik dan mudah diakses, masyarakat desa tidak hanya akan mendapatkan hak mereka secara penuh, tetapi juga akan lebih termotivasi untuk berpartisipasi dalam pembangunan desa secara keseluruhan (Bantun et al., 2021).

Peran pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di desa sangatlah krusial. Pemerintah perlu memberikan dukungan teknis dan finansial yang memadai agar desa dapat mengembangkan infrastruktur pelayanan publik yang berkualitas. Ini termasuk pelatihan untuk aparatur desa, penyediaan teknologi yang mendukung, serta alokasi anggaran yang cukup untuk pembangunan fasilitas pelayanan publik di desa. Namun, keberhasilan peningkatan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada pemerintah. Partisipasi aktif dari masyarakat desa juga sangat penting, terutama dalam hal pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan mengawasi dan memberikan masukan, masyarakat dapat memastikan bahwa kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik tetap terjaga. Sinergi antara pemerintah dan masyarakat ini akan menciptakan ekosistem pelayanan publik di desa yang lebih responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga kesenjangan antara pelayanan publik di kota dan desa dapat terus diperkecil (Ali, 2020).

## II. METODE KEGIATAN

Dalam penelitian ini, penulis mengadopsi metode penelitian deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena yang terjadi dalam konteks yang realistis dan aktual. Menurut Rukajat (2018), penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang suatu fenomena dengan cara menyusun uraian, gambar, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada. Metode ini tidak hanya fokus pada pengumpulan data, tetapi juga pada penyajian informasi yang mendetail dan jelas untuk memudahkan pemahaman tentang kondisi atau situasi yang sedang diteliti. Dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih konkret dan realistis tentang fenomena yang sedang diteliti, serta membantu dalam menjelaskan bagaimana kondisi tersebut beroperasi dalam konteks yang lebih luas.

Dalam penelitian deskriptif kuantitatif, data dikumpulkan dan dianalisis menggunakan teknik-teknik statistik untuk memberikan hasil yang dapat diukur dan dianalisis secara numerik. Hal ini memungkinkan penulis untuk membuat generalisasi tentang fenomena berdasarkan data yang diperoleh, sambil tetap mempertahankan detail-detail spesifik yang relevan. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat menyediakan informasi yang berguna untuk memahami pola, tren, dan hubungan yang ada dalam data. Secara keseluruhan, metode deskriptif kuantitatif membantu penulis dalam menyajikan informasi yang terstruktur dengan baik, memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang topik yang diteliti, dan memfasilitasi analisis yang lebih mendetail dari fenomena yang ada (Wahidmurni, 2020).



Menurut Sugiyono (2016:7) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode yang berlandaskan terhadap filsafat positivism, digunakan dalam penelitian terhadap sampel dan populasi penelitian. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan variabel secara apa adanya didukung dengan data-data berupa angka yang dihasilkan dari keadaan sebenarnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik pengambilan data secara langsung, yaitu dengan mengikuti langsung kegiatan-kegiatan pelayanan untuk Masyarakat dari pemerintah desa dan juga melakukan observasi terhadap pelayanan dari pemerintah desa, serta melakukan wawancara pada Masyarakat dan pemerintah desa.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Di desa, pelayanan publik tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga bertujuan untuk memberdayakan masyarakat dan membantu mereka mencapai potensi penuh mereka. Pelayanan publik yang efektif di desa mampu mengangkat taraf hidup masyarakat dengan menyediakan akses ke berbagai layanan penting, seperti kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Pemerintah desa, yang didukung oleh anggaran dari APBN, APBD, dan APBDes, memainkan peran penting dalam memastikan bahwa semua kebutuhan masyarakat desa terpenuhi. Namun, lebih dari sekadar pemenuhan kebutuhan, pelayanan publik di desa juga berfungsi sebagai sarana untuk memberdayakan masyarakat agar lebih mandiri dan berdaya saing. Dalam konteks ini, pelayanan publik menjadi instrumen utama untuk memperkuat kapasitas masyarakat desa, sehingga mereka dapat berpartisipasi aktif dalam pembangunan desa dan mencapai kesejahteraan yang lebih baik.

Sebagai bagian dari program kerja Kuliah Kerja Nyata (KKN), keterlibatan mahasiswa dalam membantu pemerintah desa memberikan pelayanan publik di Desa Gunung Agung, Kecamatan Lubuk Sandi, Kabupaten Seluma, menghasilkan dampak yang signifikan. Mahasiswa KKN berperan dalam mendukung berbagai aspek pelayanan publik, mulai dari administrasi hingga penyuluhan kesehatan dan pendidikan. Melalui kerja sama dengan pemerintah desa, mahasiswa membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, serta memperkenalkan inovasi dan teknologi sederhana yang dapat digunakan untuk memperbaiki layanan publik di desa. Selain itu, mereka juga berperan dalam mengedukasi masyarakat tentang pentingnya partisipasi dalam proses pembangunan dan pengawasan terhadap pelayanan publik. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa sinergi antara mahasiswa, pemerintah desa, dan masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa, sekaligus memberdayakan masyarakat untuk menjadi lebih mandiri dan berdaya saing. Hasil dari membantu pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik terhadap Masyarakat desa Gunung Agung Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma adalah sebagai berikut:

#### *Pelayanan administrasi*

Pemerintah desa memiliki peran yang sangat penting dalam hampir setiap sektor, terutama dalam penyediaan pelayanan administrasi bagi masyarakat desa. Pelayanan administratif ini merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah desa yang diamanatkan oleh negara dan diatur dalam undang-undang, dengan tujuan utama untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi warganya. Pelayanan administrasi desa mencakup berbagai jenis

layanan yang esensial bagi kehidupan masyarakat, mulai dari pembuatan surat-surat penting hingga pengurusan berbagai dokumen yang diperlukan untuk keperluan tertentu. Di desa-desa seperti Gunung Agung, pelayanan administrasi ini menjadi tulang punggung bagi berbagai aktivitas masyarakat, baik dalam urusan pendidikan, kependudukan, maupun legalitas tanah.

Di Desa Gunung Agung, Kecamatan Lubuk Sandi, Kabupaten Seluma, terdapat beberapa jenis pelayanan administrasi yang sering diminta oleh masyarakat setempat. Salah satunya adalah surat keterangan tidak mampu, yang sering kali diperlukan oleh masyarakat desa untuk mengurus beasiswa sekolah bagi anak-anak mereka. Surat ini merupakan dokumen penting yang menjadi syarat utama untuk mendapatkan bantuan pendidikan, khususnya bagi keluarga yang kurang mampu. Selain itu, masyarakat desa juga sering meminta surat penguasaan fisik tanah, yang harus ditandatangani dan dilegalisir oleh kepala desa sebagai bentuk pengesahan kepemilikan atau penguasaan lahan. Dokumen ini penting untuk keperluan legalitas tanah, terutama dalam proses jual beli tanah atau untuk keperluan lainnya yang memerlukan bukti penguasaan lahan.

Di Desa Gunung Agung, selain surat keterangan tidak mampu dan surat penguasaan fisik tanah, surat keterangan desa juga merupakan salah satu jenis dokumen yang sering diminta oleh warga. Surat ini biasanya digunakan sebagai pengantar untuk memenuhi berbagai persyaratan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), atau akta kelahiran. Kepala Desa Gunung Agung, Deni Sumargo S.E., menyatakan bahwa permintaan untuk surat-surat administrasi ini merupakan salah satu kebutuhan paling umum di desa. Proses pengurusan dokumen ini menjadi bagian integral dari

pelayanan administratif yang rutin diberikan oleh pemerintah desa, yang berfungsi sebagai fasilitator utama dalam memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses dokumen penting sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah desa tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dokumen masyarakat, tetapi juga memainkan peran penting dalam menjaga kelancaran administrasi publik di tingkat desa. Dengan memastikan bahwa warga desa dapat memperoleh dokumen yang mereka butuhkan secara efisien dan tepat waktu, pemerintah desa membantu menciptakan sistem administrasi yang lebih teratur dan efektif. Hal ini pada gilirannya mendukung kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan dengan memudahkan akses mereka terhadap berbagai layanan dan hak-hak administratif. Dengan demikian, pelayanan administratif ini mencerminkan komitmen pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas hidup warganya melalui pengelolaan dan pemenuhan kebutuhan administrasi yang sesuai dengan ketentuan yang ada.



**Gambar 1.** Kunjungan ke kantor desa.



**Gambar 2.** Wawancara dengan sekdes tentang program kerja perangkat desa gunung agung.

### *Pelayanan Pendidikan*

Pendidikan adalah hak dasar yang harus dipenuhi untuk setiap individu, termasuk bagi anak-anak di desa. Oleh karena itu, pelayanan pendidikan di desa menjadi sangat penting sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat. Di Desa Gunung Agung, perhatian terhadap pendidikan, terutama bagi anak usia dini, menjadi prioritas bagi pemerintah desa. Dengan adanya program pendidikan anak usia dini (PAUD), pemerintah desa berusaha untuk menyediakan layanan pendidikan yang layak sejak usia dini. Hal ini diharapkan dapat membantu mempersiapkan generasi muda desa agar memiliki fondasi pendidikan yang kuat sejak awal, yang nantinya akan mendukung perkembangan mereka dalam jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Pemerintah Desa Gunung Agung telah mendirikan PAUD Kasih Ananda sebagai bentuk komitmen dalam menyediakan pendidikan bagi anak-anak usia dini di desa tersebut. PAUD ini dikelola oleh empat guru pengasuh yang berdedikasi untuk mendidik dan membimbing anak-anak dalam proses belajar mereka. Pada tahun ajaran 2024, PAUD Kasih Ananda telah menerima 13 anak didik. Program pendidikan di PAUD ini dirancang untuk memberikan anak-anak dasar-dasar pendidikan, seperti pengenalan alfabet, angka, serta keterampilan dasar lainnya yang esensial

untuk perkembangan kognitif dan motorik mereka. Selain itu, PAUD ini juga berperan dalam membentuk karakter anak-anak melalui pengajaran do'a, membaca Iqra, dan kegiatan lainnya yang bernuansa keagamaan dan moral.

Sebagai bagian dari program kerja (proker) Kuliah Kerja Nyata (KKN), penulis bersama kelompok terlibat aktif dalam mendukung kegiatan di PAUD Kasih Ananda. Selama tiga minggu, dengan lima kali pertemuan, kelompok KKN membantu guru-guru pengasuh dalam mengajar anak-anak PAUD. Aktivitas yang dilakukan meliputi pengajaran menulis nama, belajar mengenal angka dan warna, serta menghafal doa dan membaca Iqra. Selain itu, setiap hari Kamis, anak-anak diajak untuk berpartisipasi dalam kegiatan senam rutin, yang bertujuan untuk meningkatkan aktivitas fisik dan kesehatan mereka. Keterlibatan kelompok KKN dalam kegiatan ini tidak hanya membantu meringankan beban para guru, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap perkembangan anak-anak PAUD Kasih Ananda. Kegiatan ini menunjukkan betapa pentingnya kolaborasi antara pemerintah desa, tenaga pengajar, dan masyarakat, termasuk mahasiswa, dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang mendukung perkembangan optimal bagi anak-anak di desa.



**Gambar 3.** kegiatan senam di PAUD.





**Gambar 4.** kegiatan mewarnai di PAUD.

## ***Pelayanan Kesehatan***

Pelayanan publik kesehatan di desa memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, terutama dalam konteks pencegahan penyakit dan promosi kesehatan. Di Desa Gunung Agung, pelayanan kesehatan diatur melalui program Posyandu rutin, yang menjadi salah satu inisiatif utama pemerintah desa untuk memastikan akses kesehatan bagi ibu hamil, balita, dan anggota masyarakat lainnya. Posyandu rutin diadakan setiap hari Selasa, satu minggu sebelum akhir bulan, dan dikelola oleh para kader desa seperti Ibu Eva, yang merupakan pembantu para bidan dan perawat posyandu. Program ini dirancang untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, serta memastikan bahwa ibu hamil dan balita mendapatkan perawatan yang diperlukan untuk mendukung kesehatan dan perkembangan mereka.

Tujuan utama dari program Posyandu di Desa Gunung Agung adalah untuk mencegah stunting, mengurangi angka kematian ibu dan bayi saat persalinan, serta memantau tumbuh kembang bayi. Selain itu, Posyandu juga memberikan imunisasi campak dan pelayanan kesehatan lainnya yang penting bagi bayi dan anak-anak. Setiap sesi Posyandu juga termasuk penyediaan makanan sehat dan susu murni untuk ibu hamil dan balita, dengan biaya yang disediakan oleh kepala desa. Melalui program ini, diharapkan dapat meningkatkan gizi dan kesehatan ibu serta

anak, serta mengurangi risiko kesehatan yang mungkin dihadapi oleh kelompok-kelompok rentan ini.

Di Desa Gunung Agung, Posyandu tidak hanya fokus pada pelayanan kesehatan untuk ibu hamil dan balita, tetapi juga memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada anak-anak sekolah dasar dan lansia. Para petugas Posyandu secara aktif melakukan kunjungan ke sekolah-sekolah di desa untuk memberikan pelatihan kesehatan dan informasi penting mengenai pencegahan penyakit kepada anak-anak. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran kesehatan di kalangan anak-anak sejak usia dini, serta memberikan mereka pengetahuan dasar tentang cara menjaga kesehatan dan mencegah penyakit. Dengan melibatkan anak-anak dalam pelatihan kesehatan ini, pemerintah desa berharap dapat membentuk kebiasaan hidup sehat yang akan berdampak positif pada kesehatan mereka di masa depan.

Selain itu, Posyandu juga menyediakan pengecekan kesehatan dan pengobatan gratis atau dengan biaya terjangkau bagi para lansia yang kurang mampu di desa. Inisiatif ini menunjukkan komitmen pemerintah desa dalam memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, dari anak-anak hingga lansia, mendapatkan akses yang memadai terhadap layanan kesehatan yang mereka butuhkan. Dengan memberikan pelayanan kesehatan yang inklusif dan terjangkau, pemerintah desa berupaya meningkatkan kesejahteraan komunitas secara keseluruhan. Upaya ini juga mencerminkan pendekatan holistik dalam pelayanan kesehatan, yang tidak hanya berfokus pada perawatan medis, tetapi juga pada pencegahan dan edukasi untuk memastikan kualitas hidup yang lebih baik bagi semua anggota masyarakat.





Gambar 5. Kegiatan Sosialisasi Kesehatan di PAUD.



Gambar 6. Posyandu Lansia.

### ***Pemberdayaan Masyarakat***

Pemberdayaan masyarakat di Desa Gunung Agung memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup warganya, dengan salah satu pendekatan utama adalah melalui aktivitas yang diorganisir oleh ibu-ibu PKK (Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga) desa. Setiap Jumat pagi, para lansia diundang untuk berpartisipasi dalam senam sehat yang dirancang khusus untuk membantu mereka tetap aktif dan sehat di usia senja. Kegiatan ini tidak hanya fokus pada aspek fisik, tetapi juga berfungsi sebagai platform untuk mempererat hubungan antarwarga desa. Dengan melibatkan lansia dalam aktivitas rutin ini, pemerintah desa berupaya menciptakan lingkungan yang mendukung gaya hidup sehat, serta memperkuat ikatan sosial di komunitas.

Selain manfaat kesehatan langsung yang diperoleh dari senam, aktivitas ini juga berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup lansia secara keseluruhan

dengan membangun rasa kebersamaan dan keterhubungan di antara mereka. Melalui rutinitas ini, lansia dapat merasakan manfaat fisik dan emosional dari aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan mereka. Dengan memberikan perhatian pada aspek sosial dan kesehatan, program senam sehat ini mencerminkan komitmen pemerintah desa dalam menyediakan pelayanan yang holistik, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar tetapi juga mendukung pengembangan komunitas yang lebih kohesif dan saling mendukung.

Selain senam sehat, ibu-ibu PKK juga aktif dalam bidang olahraga, khususnya voli. Setiap sore, ibu-ibu PKK bergabung dengan anggota karang taruna untuk bermain voli secara rutin. Aktivitas ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana olahraga, tetapi juga sebagai persiapan untuk mengikuti perlombaan antar desa. Keterlibatan dalam olahraga voli ini didukung sepenuhnya oleh pemerintah desa, yang menyediakan fasilitas seperti baju seragam voli, bola voli, dan net voli. Selain itu, pemerintah desa juga memberikan dana untuk mendukung biaya perjalanan dan akomodasi saat mengikuti lomba, yang menunjukkan komitmen pemerintah desa dalam mendukung kegiatan yang mengembangkan potensi dan semangat masyarakat.

Secara keseluruhan, pemerintah desa Gunung Agung telah mengimplementasikan berbagai bentuk pelayanan publik yang berfokus pada kesehatan, olahraga, dan pengembangan sosial komunitas. Inisiatif seperti senam sehat untuk lansia dan dukungan terhadap olahraga voli merupakan bagian dari upaya komprehensif untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan partisipasi mereka dalam aktivitas sosial. Senam sehat untuk lansia tidak hanya bertujuan untuk menjaga kesehatan fisik mereka, tetapi juga untuk mempererat

hubungan antar warga desa. Sementara itu, dukungan terhadap olahraga voli, termasuk penyediaan fasilitas dan biaya, mencerminkan upaya pemerintah desa untuk mempromosikan kegiatan fisik yang dapat meningkatkan kebugaran dan semangat komunitas. Kegiatan-kegiatan ini tidak hanya mendukung kesehatan fisik, tetapi juga memfasilitasi pembentukan ikatan sosial yang lebih kuat di antara warga desa.

Melalui berbagai aktivitas yang diorganisir dan dilaksanakan, pemerintah desa Gunung Agung menunjukkan komitmennya yang kuat untuk terus belajar dan beradaptasi guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan mengadopsi pendekatan yang menekankan pada efektivitas, efisiensi, dan kualitas, pemerintah desa berusaha untuk memastikan bahwa setiap lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat maksimal dari program-program yang tersedia. Kegiatan seperti senam sehat untuk lansia dan dukungan terhadap olahraga voli mencerminkan upaya pemerintah desa dalam merespons kebutuhan kesehatan dan sosial masyarakat secara menyeluruh. Pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperkuat hubungan sosial di tingkat desa.

Inisiatif pemerintah desa Gunung Agung mencerminkan upaya untuk mencapai pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan dengan mempertimbangkan tidak hanya aspek kesehatan dan olahraga, tetapi juga pengembangan sosial dan kohesi komunitas. Dengan merancang program-program yang tidak hanya memenuhi kebutuhan fisik tetapi juga mendukung interaksi sosial, pemerintah desa berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan dan harmonisasi sosial di

desa. Langkah-langkah ini membantu menciptakan lingkungan yang lebih baik dan lebih suportif bagi semua warga desa, memperkuat komunitas, dan mendorong keterlibatan aktif dalam pembangunan desa. Pendekatan holistik ini memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya menyentuh aspek-aspek individual tetapi juga berfokus pada kesejahteraan kolektif dan pengembangan komunitas secara menyeluruh.



**Gambar 7.** Lomba Volly Ibu-Ibu PKK.



**Gambar 8.** Senam Rutin Lansia.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa Gunung Agung sangat krusial untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakatnya dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Sebagian besar pelayanan publik yang diminta oleh warga desa adalah terkait dengan surat-surat administrasi, seperti surat keterangan dan dokumen-dokumen penting yang memerlukan tanda tangan langsung dari kepala desa. Pelayanan ini didanai melalui APBN atau APBD desa dan merupakan

salah satu bentuk komitmen pemerintah desa dalam memastikan bahwa semua kebutuhan administratif masyarakat dapat dipenuhi dengan baik. Selain pelayanan administratif, pemerintah desa Gunung Agung juga menyediakan berbagai bentuk layanan lainnya yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat, seperti program kesehatan, pendidikan, dan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

Meskipun pemerintah desa Gunung Agung telah melakukan berbagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, masih ada area yang memerlukan perhatian lebih, khususnya dalam pemberdayaan UMKM untuk ibu-ibu rumah tangga. Kepala Desa Gunung Agung, Deni Sumarno S.E., mengungkapkan bahwa sebelumnya telah ada program pengembangan UMKM di desa, namun program tersebut terhenti akibat kurangnya minat dari para ibu-ibu desa. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengevaluasi kembali pendekatan dalam pemberdayaan ekonomi, mungkin dengan meningkatkan sosialisasi, pelatihan, dan dukungan yang lebih konkret untuk menarik minat dan partisipasi masyarakat. Pemberdayaan UMKM bisa menjadi langkah penting untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi keluarga di desa, dan pemerintah desa perlu mempertimbangkan strategi baru untuk mengaktifkan kembali program ini dan memastikan bahwa manfaat dari pemberdayaan ekonomi dapat dirasakan oleh lebih banyak warga desa.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih saya ucapkan untuk semua pihak yang terlibat dalam program kerja individu kuliah kerja nyata (KKN) saya, terutama bapak kepala desa Gunung Agung bapak Deni Sumarno, S.E. dan seluruh pemerintah desa Gunung Agung yang telah bersedia menerima saya untuk melakukan program kerja kuliah nyata di

kantor desa Gunung Agung. Terimakasih kepada guru pengasuh PAUD Ananda yang juga sudah bersedia memberikan izin untuk saya dan anggota kelompok 79 melakukan program kegiatan Pendidikan di PUAD Kasih Ananda selama 3 minggu. Terimakasih juga kepada pihak Bidan Desa, Perawat Posyandu, dan Kader-kader posyandu Desa Gunung Agung. Dan tidak lupa saya berterimakasih juga kepada seluruh anggota kelompok 79 yang sudah berkerja keras dan saling membantu selama 40 hari untuk melaksanakan dan mengerjakan semua program kerja Bersama-sama.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K. (2020). TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA PEMATANG JOHAR. *ISSN (P): 1829-7463 \ ISSN (E) : 2716-3083, 14, 564–584.*
- Bantun, S., Sari, J. Y., Z, N., Syahrul, S., & Budiman, A. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik Desa Palewai Dengan Sistem Informasi Desa. *INFORMAL: Informatics Journal, 6(3), 160.*
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal MODERAT, 7(3), 648.*
- Heryanto Monoarfa. (2022). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu, 5(1), 1–9.*
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi), 6(2), 102.*



Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67.

Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good

Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.

Wahidmurni. (2020). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. 14(1), 55–64.