



**MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR DESA DAN TEMPAT WISATA DI
 DESA LEMBAH SARI, KEC. BATU LAYAR**

SOPIYAH CAHYANI

Program Studi Bahasa Inggris, FBMB, Universitas Pendidikan Mandalika

Abstrak

Desa Lembahsari merupakan salah satu Desa dari 9 (Sembilan) Desa di Kecamatan Batulayar terletak 7 Km kearah timur dari wilayah Kecamatan Batulayar berbatasan langsung dengan Desa Kekait Kecamatan Gunungsari Kabupaten Lombok Barat merupakan Desa Induk dari Desa Lembahsari sejak pemekaran dari tahun 1998 dengan batas-batas sebagai berikut: Utara Desa Pusuk Lestari, Selatan Desa Sandik, Timur Desa Kekait, Barat Desa Bengkaung. Hasil analisis masalah: Permasalahan pelayanan di kantor desa yang perlu di benahi agar warga dapat pelayanan yang baik dan Masalah pelayanan di tempat wisata yang baru dibuka yang masih kurang. Metode Penyelesaian masalah: Survey, Penyediaan kotak saran kantor desa dan tempat wisata, evaluasi. Hasil kegiatan Desa Lembah Sari menjadi lebih leluasa dalam menyampaikan keluhan mereka melalui kotak saran ataupun media dan website yang sudah dicantumkan.

Kata Kunci

Pelayanan, Kantor Desa dan Tempat wisata

Pendahuluan

1.1 Analisis Situasi

A. Profil Mitra

Kondisi Wilayah Mitra

a. Demografi Desa

Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk tahun 2018 di Desa Lembah Sari sebanyak 3.206 jiwa. Untuk lebih jelasnya jumlah penduduk dan kepadatan penduduk dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

| No | Dusun | Banyaknya | | | KK | Luas (Ha) |
|----|--------------|-----------|---------------|------|------|-----------|
| | | Penduduk | Jenis Kelamin | | | |
| | | | Lk | Pr | | |
| 1 | Tibu Ambung | 757 | 391 | 366 | 224 | 200 |
| 2 | Sidemen Daye | 433 | 216 | 217 | 149 | 50 |
| 3 | Eat Greneng | 322 | 172 | 151 | 110 | 60 |
| 4 | Sidemen Lauq | 542 | 258 | 284 | 211 | 55 |
| 5 | Lembahsari | 635 | 267 | 368 | 202 | 80 |
| 6 | Lendang Re | 585 | 284 | 294 | 158 | 55 |
| | Lembahsari | 3206 | 1588 | 1618 | 1054 | 500 |

Tabel 1. Jumlah Penduduk Desa Lembah Sari Pada Tahun 2018

| No. | Desa | Kependudukan | |
|-----|------|--------------|--------------|
| | | Jumlah | Luas Wilayah |



| | | Penduduk | (Ha) |
|---|-------------|------------|--------|
| 1 | Lembah Sari | 3.274 Jiwa | 503,29 |

Tabel 2. Letak dan Luas Wilayah

Desa Lembahsari merupakan salah satu Desa dari 9 (Sembilan) Desa di Kecamatan Batulayar terletak 7 Km kearah timur dari wilayah Kecamatan Batulayar berbatasan langsung dengan Desa Kekait Kecamatan Gunungsari Kabupaten Lombok Barat merupakan Desa Induk dari Desa Lembahsari sejak pemekaran dari tahun 1998 dengan batas-batas sebagai berikut :

Utara : Desa Pusuk Lestari
Selatan : Desa Sandik
Timur : Desa Kekait
Barat : Desa Bengkaung

a. Geohidrologi

Wilayah Desa Lembahsari diapit oleh sungai, gunung dan hutan yaitu sungai / kali Sidemen sebagai batas wilayah dengan Desa Kekait, gunung sebagai batas wilayah dengan wilayah Desa Bengkaung dan hutan sebagai batas dengan wilayah Desa Pusuk Lestari, meskipun fungsi dan debit air sungai Sidemen tersebut beberapa tahun belakangan ini mulai berkurang akan tetapi belum pernah mengalami kekeringan.

b. Klimatologi

Kondisi iklim di sebagian besar Desa Lembahsari tidak jauh beda dengan kondisi iklim wilayah kecamatan Batulayar dan bahkan Desa Lembahsari secara umum dengan dua musim, yaitu musim kemarau yang berlangsung antara bulan Juni hingga Agustus dan musim hujan antara bulan September hingga Mei dengan temperatur / suhu udara pada tahun 2017 rata - rata berkisar antara 22,22°C sampai 30,46°C dan suhu maksimum terjadi pada bulan Oktober dengan suhu 32,10°C serta suhu minimum 20,70°C terjadi pada bulan Juni. Kelembaban udara berkisar antara 81,58 %, kelembaban udara maksimum terjadi pada bulan Maret dan Nopember sebesar 86,00 % sedangkan kelembaban minimum terjadi pada bulan September dan Agustus sebesar 77,00 %.

Potensi dan Masalah

Untuk dapat menentukan arah kebijakan dan tindakan guna mengatasi suatu permasalahan yang ada didesa perlu dilakukan pengkajian potensi dan masalah, dalam kerangka Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes) untuk menganalisa suatu potensi dan masalah diperlukan keterlibatan semua komponen masyarakat dan kelembagaan yang ada didesa yang mengedepankan suatu Perencanaan Pembangunan secara Partisipatif, hal tersebut telah dilaksanakan sehingga setelah dilakukan proses melalui Penggalan Gagasan (Pagas) dengan kondisi sbb :

- **Potensi**
- **Masalah**
- **Peta Sosial Desa**
- **Kalender Musim**

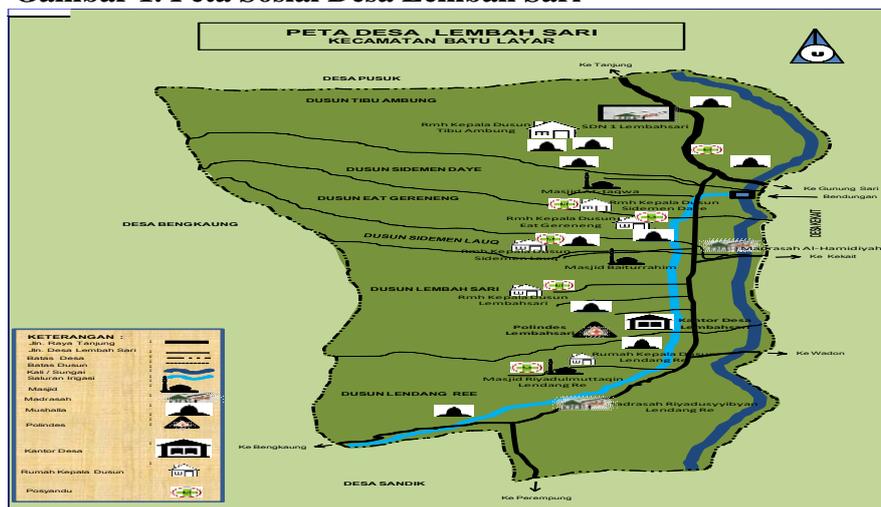
- Analisa Penyebab Kemiskinan
- Analisa Kelembagaan

Dengan kondisi sebagaimana kami tuangkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3. Analisa Kalender Musim

| NO | MASALAH | POTENSI |
|----|--|---|
| 1 | Sering Kekurangan Air Irigasi Di Musim Kemarau | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ada Lahan ➤ Bahan Lokal ➤ Tukang ➤ Mata Air ➤ Perpipaan ➤ Kali ➤ Sumur Gali |
| 2 | Sering Banjir , Jalan Becek dan Diwilayah Dusun Selalu Tergenang Air Dimusim Hujan(di semua dusun) | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ada Lahan ➤ Bahan Lokal ➤ Tukang ➤ Ada Draenase |

Gambar 1. Peta Sosial Desa Lembah Sari



B. Uraian Permasalahan Mitra

Dari hasil observasi dan wawancara bersama mitra khususnya dari beberapa kepala dusun, teridentifikasi beberapa permasalahan yang masih banyak dialami anak-anak dan remaja di desa Lembah Sari diantaranya:

1. Pembaruan data potensi pertanian/perkebunan masyarakat
2. Keresahan warga untuk melakukan vaksinasi covid-19
3. Data masyarakat yang sudah menerima vaksinasi covid-19
4. Strategi pemasaran hasil perkebunan warga desa Lembah Sari
5. Tingkat Pengetahuan dalam sumber daya manusia yang kurang.
6. Pengelolaan tempat wisata yang
7. Pandangan masyarakat terhadap pengembangan desa wisata



8. Tingkat sadar wisata masyarakat yang masih kurang
9. Pembukaan potensi wisata milik desa
10. Sistem promosi desa wisata
11. Ketakutan untuk berkomunikasi dalam bahasa Indonesia untuk anak di Lembah Sari
12. Minat dan kesadaran remaja akan pentingnya bahasa Inggris dalam upaya pengembangan desa wisata
13. Kesiapan remaja dan pelaku wisata terkait tata cara memandu wisata
14. Sistem pelayanan di kantor desa
15. Pelayanan di tempat wisata.
16. Kebersihan kandang ternak dan pengetahuan tentang penyakit pada hewan ternak besar.
17. Tempat pembuangan sementara (TPS) sampah



1.2 Permasalahan Utama Mitra / Masyarakat Sekitar

Setelah melakukan serangkaian kegiatan seperti observasi dan survei yang dilakukan dalam dua pekan pertama menunjukkan terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di desa Lembah Sari:

1. Permasalahan pelayanan di kantor desa yang perlu di benahi agar warga dapat pelayanan yang baik.

Program kerja KKN tematik pada kesempatan kali ini lebih berfokus kepada sistem pelayanan di kantor desa. Adapun manfaat dari pelayanan prima adalah sejatinya sebagai dasar dan tolak ukur untuk megembangkan dan menyusun standar pelayanan. Adapun tujuan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada konsumen.
- b. Sebagai upaya menjaga loyalitas dan tingkat retensi konsumen.
- c. Membantu konsumen dalam mengambil keputusan saat bertransaksi
- d. Mempermudah konsumen untuk memahami produk yang dijual
- e. Menghindari adanya penyalahgunaan wewenang kepada konsumen.

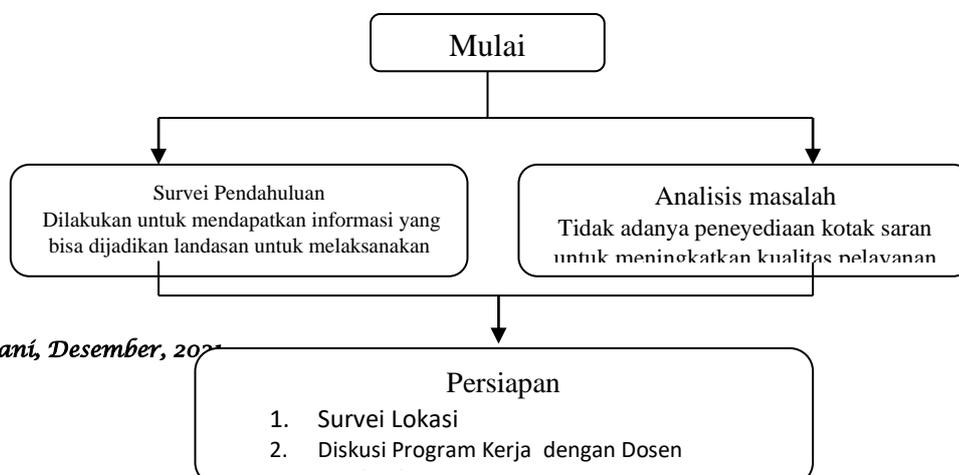
2. Masalah pelayanan dan di tempat wisata yang baru dibuka yang masih kurang. Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas pelayanan di pariwisata permasalahan diatas perlu ditangani demi tercapainya standar pelayanan di tempat wisata sesuai dengan peraturan KEMENPAREKRAF berikut:

Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Kementerian Pariwisata yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan untuk kegiatan pelayanan publik. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, serta dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pariwisata, perlu disusun Standar Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata;

Metode Pengabdian

Untuk metode pelaksanaannya saya akan jabarkan dalam bentuk bagan dimana terdapat langkah-langkah yang saya lakukan dari awal pelaksanaan hingga selesai.

Bagan 1. Langkah-langkah Pelaksanaan Program Kerja





Hasil dan Pembahasan

1. Hasil yang dicapai setelah mengadakan sosialisasi tentang penyediaan kotak saran di Kantor Desa dan Berbagai tempat wisata.
Sosialisai meruoakan tahapan penting unutk melaksanakan program kerja ini ini bertujuan untuk memberikan kepada masyarakat Desa Lemabah Sari. Tujuan pembuatan fasilitas kotak saran ini adalah untuk memperkenalkan kepada masyarakat Desa Lembah Sari apa fungsi dan pentingnya pengadaan kotak saran ditempat-tempat tertentu yang diamsudkan. Dari data yang kita peroleh masyarakat Desa Lembah Sari memerlukan penyediaan kotak saran ini agar memudahkan mereka dlama menyamapaikan setiap keluah yang ngin mereka sampaikan.
2. Pembinaan Pelayanan dan Kebersihan, Permasalahan yang lain yang kami temukan di Desa Lembah Sari adalah tentang pelayanan dan kebersihan. Saya sering mendengar tentang hal ini ketika mewawancarai warga seputar Desa Lembah Sari. Kami membantu mereka dengan menampung dan menyampaikan aspirasi mereka melalui kotak saran yang telah dibuat, selain itu kita juga membuat plang tentang himbauan tentang pentingnya menjaga kebersihan dan berapa lama sampah akan terurai jika diteruskan berserakan. Sehingga warga lebih teratur dalam menjaga kebersihan.
3. Pembuatan Fasilitas Kotak Saran, dengan adanya penyediaan kotak saran yang saya buat warga desa juga pengunjung wisata yang ada di Desa Lembah Sari menjadi lebih leluasa



dalam menyampaikan keluhan mereka melalui media dan website yang sudah dicantumkan.

Hasil yang kita capai ini tidak sepenuhnya sempurna pasti memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya adalah warga, pengunjung wisata dapat dengan mudah menyampaikan keluhan mereka, juga sebaliknya tempat wisata dan kantor desa dapat membuat perubahan-perubahan agar meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Namun tidak semua dapat mengakses dan masih banyak warga yang harus di edukasi.

Kesimpulan

Untuk KKN tahun depan diharapkan dapat membawa inovasi dan ide-ide yang dapat membantu untuk membangun Lembah Sari menjadi Desa yang lebih baik, maju dengan potensi wisata yang sudah ada, juga dapat dijadikan sebagai dorongan untuk orang-orang Lembah Sari untuk lebih bahu-membahu lagi dalam memajukan desa bersama. Potensi sadar akan desa wisata perlu ditingkatkan lagi agar Lembah Sari sebagai desa wisata dapat dikenal luas yang dimanakan nantinya ini dapat membantu memajukan perekonomian yang ada di Desa Lembah Sari.

Saran

Untuk KKN tahun depan diharapkan dapat membawa inovasi dan ide-ide yang dapat membantu untuk membangun Lembah Sari menjadi Desa yang lebih baik, maju dengan potensi wisata yang sudah ada, juga dapat dijadikan sebagai dorongan untuk orang-orang Lembah Sari untuk lebih bahu-membahu lagi dalam memajukan desa bersama. Potensi sadar akan desa wisata perlu ditingkatkan lagi agar Lembah Sari sebagai desa wisata dapat dikenal luas yang dimanakan nantinya ini dapat membantu memajukan perekonomian yang ada di Desa Lembah Sari.

Daftar Pustaka

- Anonim, 2021. Manfaat dan Fungsi Pelayanan Prima. <http://nusantaratraisser.co.id/responsiveweb/blog/2021/03/30/manfaat-dan-fungsi-pelayanan-prima/>. (23 November 2021)
- Anonim, 2020. media_1569339986_PERMENPAR_STANDAR_PELAYANAN_PUBLIK.pdf (kemenparekraf.go.id). (24 November 2021).
- Ariyanti, Dewi. 2008. Fungsi Public Relation Dalam Mengelola Kotak Saran. <https://text-id.123dok.com/document/ozlv5w3ry-arti-mengelola-arti-kotak-arti-saran-pengertian-kotak-saran.html>. (23 November 2021).