

TRANSFORMASI TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA PANCANA MELALUI EVALUASI MUTU PELAYANAN DEMI TERCAPAINYA DESA SWASEMBADA

Fatmawada S¹⁾ *, Haerana²⁾, M. Saleh Laha³⁾, Darlin⁴⁾

^{1,3,4)}Administrasi Publik IISIP Yapis Biak, ²⁾Administrasi Publik Unismuh Makassar
fatmawadha@gmail.com^{1)*}

Received: 24-09-2023

Accepted: 15-10-2023

Published: 28-10-2023

Abstrak

Pemerintah harus memenuhi kebutuhan dasar dan hak masyarakat sipil melalui upaya penyelenggaraan pelayanan publik berkualitas. Upaya melalui evaluasi mutu pelayanan merupakan salah satu langkah yang tepat untuk meninjau keberhasilan setiap wilayah dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai aturan yang berlaku khususnya disub unit kecil seperti desa. Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah untuk mengukur keberhasilan pelayanan Desa Pancana menggunakan tolak ukur Permendagri No.7 tahun 2017 demi terwujudnya desa swasembada. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan, studi lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara serta studi dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik deksriptif analisis yakni menganalisis lebih dalam mengenai evaluasi mutu pelayanan di desa Pancana melalui satu indikator khusus yaitu Permendagri No.2 Tahun 2017. Berdasarkan hasil penelitian bahwa 1) penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa sesuai Permendagri No.2 Tahun 2017 sudah berjalan dengan maksimal, setiap indikator SPM telah terpenuhi 2) Desa Pancana telah dapat dikategorikan sebagai desa swasembada di Kabupaten Barru dari sekitar 40 desa, tidak hanya itu upaya aparat pemerintah desa menggiring desa Pancana sebagai Desa swasembada diwujudkan dengan menjadikan desa Pancana sebagai desa wisata.
Kata kunci: Pelayanan; Standar Pelayanan Minimal Desa; Desa Swasembada.

TRANSFORMATION OF PANCANA VILLAGE GOVERNANCE THROUGH SERVICE QUALITY EVALUATION TO ACHIEVE VILLAGE SELF-SUFFICIENCY

Abstract

The government must fulfill the basic needs and rights of civil society through efforts to provide quality public services. Efforts through evaluating service quality are one of the right steps to review the success of each region in providing public services in accordance with applicable regulations, especially in small sub-units such as villages. The aim of this research is to measure the success of Pancana Village services using the benchmarks of Minister of Home Affairs Regulation No. 7 of 2017 in order to realize a self-sufficient village. This research uses descriptive qualitative methods. The data collection techniques used by the author in this research are literature study, field study consisting of observation and interviews as well as documentation study. Data analysis uses descriptive analysis techniques, namely analyzing more deeply the evaluation of service quality in Pancana village through one special indicator, namely Minister of Home Affairs Regulation No. 2 of 2017. Based on the research results, 1) the implementation of Village Minimum Service Standards in accordance with Minister of

Home Affairs Regulation No. 2 of 2017 has been running smoothly. maximum, every SPM indicator has been met 2) Pancana Village can be categorized as a self-sufficient village in Barru Regency out of around 40 villages, not only that, the efforts of village government officials to make Pancana village a self-sufficient village are realized by making Pancana village a tourist village.

Keywords: *Service; Village Minimum Service Standards; Self-Sufficiency Village.*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, (Maryam, 2016). Pemerintahan desa dinilai lebih efektif mengatasi problematika wilayah dibanding pemerintahan kabupaten. Sebagaimana Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Desa, menyatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan NKRI.

Desa merupakan sub unit terkecil wilayah dan/atau organisasi pemerintahan berhubungan langsung dengan masyarakat. Unit ini memiliki kewenangan untuk mengurus urusan rumah tangganya sendiri dengan itu desa diwajibkan untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakatnya. Tidak adanya sistem kontrol/pokok tolak ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan menjadi pemeluk desa hingga saat ini. Upaya percepatan terwujudnya kesejahteraan masyarakat dalam lingkungan strategis

globalisasi dengan menggunakan prinsip pemerataan dan keadilan salah satunya diwujudkan melalui penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Oleh karena itu, untuk meninjau kembali tingkat kualitas pemerintahan desa digunakan indikator penilaian kinerja organisasi publik sebagai tolak ukur. Dengan mengacu pada Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 Pasal 5 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa dibagi menjadi beberapa bagian yaitu (1) Penyediaan dan penyebaran informasi layanan, (2) Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, (3) Pemberian surat keterangan, (4) Penyederhanaan pelayanan dan Pengaduan masyarakat.

Desa Pancana merupakan sebuah desa yang ada di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru Provinsi Sulawesi Selatan. Desa ini sangat tersohor di Sulawesi Selatan karena merupakan pusat sastra dunia yang ditulis pujangga asli bugis, Kitab Lagaligo. Desa Pancana luasnya hanya 9,2 km yang berbatasan dengan Kabupaten Pangkep, Sulawesi Selatan. Tapi sekarang dikenal dengan desa Internasional di ujung Barru (Abubakar, 2019). Selain itu, sistem pemerintahan desa ini tergolong baik dibandingkan desa-desa lainnya di Kab. Barru. Diharapkan dengan melakukan evaluasi sesuai SPM desa yang berlaku dapat menggiring desa pancana menjadi

desa swasembada (desa maju). Berdasarkan analisis sementara yang dilakukan penulis beberapa indikator penilaian kinerja organisasi publik mengacu pada Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 Pasal 5 belum sepenuhnya terlaksana/tersedia di kantor Desa Pancana, Kec. Tanete Rilau, Kab. Barru.

Sebagaimana yang pernah diteliti oleh (Wulandari, 2017) dalam tulisannya yang berjudul “Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis” yang mengurai tentang mutu pelayanan desa dengan tingkat keberhasilannya dalam tiap indikator Permendagri No.2 Tahun 2017. (Salamah, 2020) tentang “Implementasi Kebijakan Permendagri No.2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa (Studi Kasus di Kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong”. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuni, 2018) “Strategi Permbudayaan Masyarakat dalam Pengembangan Desa Wisata Ngallanggeran, Kabupaten Gunung Kidul”.

Dari ketiga penelitian tersebut, penulis mengambil benang merah untuk melakukan penelitian mengenai transformasi tata kelola pemerintahan demi mewujudkan desa Swasembada di sebuah wilayah. Penulis memilih Desa Pancana karena Desa Pancana tergolong Desa Mandiri di Kabupaten Barru. Pokok permasalahannya yaitu penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan yang belum sesuai standar. Berdasarkan analisis sementara untuk tahap penulisan dokumen kependudukan tidak tersusun dengan baik. Masyarakat seringkali

terkendala dalam pengurusan administrasi kependudukan karena bingung dengan mekanisme kerja meskipun disediakan platform digital yang bisa diakses dimana saja dan juga mengenai biaya dan waktu perizinan maupun non-perizinan belum tersedia. Kedua adalah Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan.

Seperti buku tanah kas desa, kepastian luas kepemilikan tanah dan penetapan keputusan Kepala Desa tentang sketsa kepemilikan tanah sesuai Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 Bab II Standar Pelayanan Minimal Desa Pasal 7 poin ketiga belum sepenuhnya tersedia. Padahal seharusnya itu dibuat untuk membuat catatan khusus dan terstruktur sehingga sewaktu-waktu masyarakat ingin melihat dokumen tanah jadi tidak membutuhkan waktu yang lama. Ketiga adalah pemberian surat keterangan dari aparat desa ke masyarakat seringkali terlambat lebih dari 1 (satu) hari kerja sesuai dengan ketentuan SPM desa.

Keempat, penyederhanaan pelayanan dalam hal ini terkait dengan penyediaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan desa. Seperti tempat loket, ruang tunggu, tempat pembayaran dan fasilitas khusus bagi yang berkebutuhan usia rentan/lansia dan ibu hamil. Perangkat tersebut belum tersedia di kantor desa Pancana. Dan yang terakhir adalah aparat pemerintah masih kurang memfasilitasi dan mengkoordinir pengaduan masyarakat itu terlihat dari jangka waktu pelaporan melebihi 3 (tiga) hari kerja.

Berdasarkan masalah diatas jika dibandingkan dengan indikator penilaian kinerja mengacu pada Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 Pasal 5 tentang standar

pelayanan minimal desa yang seharusnya di terapkan oleh aparat desa Pancana, dapat disimpulkan masih kurang baik. Mungkin masih banyak faktor penyebab yang menjadi hambatan dalam pelayanan publik pada akhirnya berdampak pada terhambatnya pelayanan publik yang optimal. Untuk itu penulis ingin meneliti sejauh mana penerapan pelayanan disana sehingga dapat dikategorikan sebagai desa mandiri dan sedang menuju pada pengkategorian desa swasembada. Adapun pengakjian rumusan masalah yang ada yaitu 1) Bagaimana penerapan standar pelayanan minimal Desa oleh aparat pemerintah Desa Pancana Kabupaten Barru 2) Bagaimana upaya aparat desa Pancana dalam menggiring Desa Pancana menuju Desa Swasembada (maju). Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengukur keberhasilan pelayanan Desa Pancana dengan menggunakan tolak ukur Permendagri No.7 tahun 2017 dalam rangka tercapainya desa swasembada.

Manfaat praktis penelitian ini, yaitu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan memberi rekomendasi kepada instansi yang penulis jadikan sebagai objek penelitian. Serta sebagai bahan masukan kepada pihak pemerintah desa seperti kepala desa beserta aparat desa lainnya agar lebih meningkatkan lagistandar pelayanan minimal tentang bagaimana mekanisme pelayanan dikantor desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran suatu variabel secara terperinci, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain. Tujuan dari penelitian deskriptif Mely G. Tan (Silalahi, 2006)

mengatakan bahwa: “Penelitian deskriptif menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat. Penelitian deskriptif bisa digunakan baik untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian (tidak berhipotesis) dan menguji hipotesis (berhipotesis).

Teknik analisis data menggunakan teknik deskriptif analisis. Menurut (Sugiyono, 2018) deskriptif analisis adalah metode menganalisis hasil penelitian sehingga mendapatkan data yang mendalam. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari buku- buku dan bahan pustaka lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti. Sedangkan studi lapangan penelitian ini terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumen. Proses analisis data mengacu kepada pendapat Miles and Huberman (Sugiyono, 2018) bahwa aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yang terdiri dari: (a) Data primer. Menurut (Sugiyono, 2018) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer salah satunya yaitu berasal dari wawancara. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada Bapak M. Idris.T selaku Kepala Desa Pancana, Bapak Asrul Nurdin, S.Pd selaku sekretaris kantor desa Pancana

dan Ibu Hajerah, S.Sos selaku Kasi pelayanan Kantor desa Pancana. (b) Data sekunder. Menurut (Sugiyono, 2018) data sekunder ialah sumber informasi yang tidak langsung memberikan informasi tersebut kepada peneliti, misalnya sumber informasi dari buku, jurnal atau dokumen lainnya. Data sekunder in berupa jurnal penelitian terdahulu, laporan, buku ataupun peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Profil Desa Pancana

Desa Pancana merupakan salah satu desa dari Kecamatan Tanete Rilau yang berada di Kabupaten Barru, Provinsi Sulawesi Selatan dengan kode Pos 90761. Dari 40 lebih desa yang tercatat dalam data resmi Kabupaten Barru, Desa Pancana tergolong desa yang lebih maju dibanding desa-desa lainnya. Tidak hanya tersukses dalam pengelolaan dari segi pemerintahannya saja tetapi juga aparat pemerintah dan tokoh masyarakat saling berintegritas untuk mendorong kemajuan desa. Oleh karena itu, Desa Pancana dinobatkan sebagai desa Mandiri (Idalamat, 2018).

Hal ini sejalan dengan pendapat Lembaga CIFOR (*Cente For International Forestry Research*) bahwa Desa Mandiri merupakan sasaran utama visi pembangunan, desa yang bisa memenuhi kebutuhannya sendiri dan tidak semata tergantung dengan bantuan pemerintah. Walaupun ada bantuan dari pemerintah, sifatnya hanya stimulant atau perangsang. Adapun indikator dalam pengembangan

yang dilakukan oleh Desa mandiri yaitu mampu melaksanakan pembangunan potensi ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup di desa, pengembangan kemandirian berusaha dan kewirausahaan hidup di desa, Pengembangan kemandirian berusaha dan kewirausahaan di desa, pengembangan kualitas SDM dan penguatan kelembagaan masyarakat desa dan pengembangan jejaring dan kemitraan (Tim Pengelola Hutan, 2006).

Desa Pancana patut mendapatkan gelar sebagai Desa Mandiri dari PemKab Barru karena sudah memenuhi standar pengkategorian desa Mandiri. Kemudian yang menjadi pertanyaan, apa yang melatarbelakangi desa Pancana dikatakan desa Mandiri? Berdasarkan wawancara bersama Kasi pelayanan Kantor desa Pancana ditemukan beberapa alasan yaitu pertama, aparat pemerintah desa bersama tokoh masyarakat desa Pancana saling bersinegritas untuk mengadakan gotong royong untuk membangun desa. Kedua, penyediaan fasilitas seperti jalan, tempat ibadah, sekolah, bendungan sebagai tempat persinggahan kapal nelayan, tempat pemancingan dan budidaya tiram sebagai objek wisata. Ketiga, penyediaan data dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang lebih akuntabel, responsif dan transparan (terbuka) kepada masyarakat. Keempat, lokasi desa yang strategis yang terbentang antara dua geografis wilayah yaitu pegunungan dan perairan. Oleh karenanya, masyarakat disana aktif sebagai petani, nelayan dan tambak empang.

Kemajuan Desa Pancana semakin terlihat ketika Kepala Desa Pancana mengusulkan gagasan kepada PemKab Barru untuk menjadikan Desa Pancana sebagai Desa Wisata. Nampaknya hal

tersebut patut untuk menjadi perhatian pemerintah Kab. Barru karena melihat sejarah di masa lalu bahwa Desa Pancana merupakan tempat dalam penyediaan fasilitas infrastruktur dengan adanya pembangunan balai desa sebagai tempat musyawarah bersama masyarakat, bendungan untuk tempat persinggahan kapal nelayan, tempat pemancingan warga dan lainnya. Selain itu, masyarakat dan aparat pemerintah saling bersinegritas untuk membangun kegiatan pemajuan desa seperti gotong royong membersihkan jalan tiap hari Jumat, pusat sastra dunia yang ditulis pujangga asli bugis, Kitab Lagaligo.

Selain itu, Desa Pancana merupakan tempat kelahiran Datu' Tanete bernama Retna Kencana Colliq Pujie Arung Pancana Toa Matinroe ri Tucae atau lebih dikenal dengan nama Colliq Pujie. Colliw Pujie merupakan bangsawan Bugis Melayu lahir tahun 1812-1876. Seorang pengarang dan penulis, penyunting naskah lontara' kuno, penyalin naskah dan sekretaris Istana Kerajaan Tanete (sekarang adalah Kab. Barru, Sulawesi Selatan). Lebih lanjut, Colliq Pujie merupakan putri dari La Rumpang, Raja kerajaan Tanete yang jarang berada di istana dan menyerahkan urusan kerajaan kepada putrinya akibat intimidasi dari Belanda. Kegiatan kerajaan tanete sepenuhnya berada di tangan Colliq Pujie olehnya dirinya dianugerahi sebagai Datu' Tanete. Tiga karyanya yang terkenal yaitu sejarah tanete, Sareq Baweng, dan La Toa. Sebagai bentuk penghargaan masyarakat pada perjuangan Datu' Tanete ini, dibangunlah sebuah monumen yang berdiri kokoh dipusat lingkungan Desa Pancana (Wikipedia., 2018).

Sejarah yang mungkin panjang untuk menceritakan bagaimana peran sosok Datu' Tanete ini tapi sangat membantu masyarakat. Khususnya untuk mengedukasi masyarakat tentang bagaimana kerasnya perjuangan pahlawan kita dulu dan juga sampai sekarang dapat memberikan nilai tambah untuk desa Pancana karena dapat dijadikan Desa Wisata karena ikon tersebut. Olehnya, tidak hanya masyarakat desa Pancana saja yang tahu bagaimana perjuangan Datu' Tanete ini tapi juga banyak orang. Upaya Kepala desa dan segenap aparat desa untuk mengagas desa Pancana menjadi desa wisata patut diapresiasi. Meskipun masih berbentuk formasi kebijakan belum sampai pada implementasi karena faktor anggaran dimana dana desanya dialihkan untuk penanganan bantuan masyarakat miskin. Tapi, bentuk formasi itu dapat menjadi masukan untuk desa lain agar lebih berkembang seperti desa Pancana.

2. Standar Pelayanan Minimal Desa

a. Penyediaan data dan penyebaran informasi pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian bersama aparat pemerintah desa Pancana, Kecamatan Tanete Rilau, Kabupaten Barru tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis, dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Persyaratan teknis

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai persyaratan teknis dalam penyediaan informasi data pelayanan di peroleh bahwa Kantor desa Pancana melakukan pelayanan sesuai dengan ketetapan pemerintah

tingkat atas dari Kab/Kota. Persyaratan teknis yang sebagaimana dimaksud yaitu terkait dengan persyaratan berkas/dokumen dalam pelayanan. Adapun yang menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan persyaratan teknis yaitu mengacu pada aturan hukum dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru dalam hal ini ditandatangani oleh Kepala Dinas nya sendiri Ibu Hj. Andi Rachmawaty, SE.,MM., Pub. Pada Maret 2018. Persyaratan pengajuan pembuatan dokumen antara lain meliputi:

a) Penerbitan Kartu Keluarga, karena tidak memiliki kartu keluarga dengan melampirkan beberapa persyaratan yaitu surat pengantar (formulir F-1.01), keterangan domisili dari desa/kelurahan, dan akta kelahiran, buku nikah/akta pernikahan, Paspor dan Ijazah atau dokumen lainnya

b) Akta perkawinan

Pencatatan perkawinan (non muslim) dilakukan di instansi pelaksana tempat terjadinya perkawinan, setelah memenuhi syarat-syarat: (1) Surat pengantar, (2) Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka Agama/pendeta atau surat perkawinan penghayat kepercayaan, (3) KTP suami dan isteri, (4) Pas foto suami dan isteri, (5) Kutipan akta kelahiran suami dan isteri, dan (6) Paspor bagi suami atau isteri orang asing

Persyaratan penerbitan dokumen tersebut di atas, nampaknya

sudah dipasang berbentuk spanduk yang ditempel didinding pintu masuk Kantor Desa Pancana. Hal tersebut merupakan salah satu contoh bahwa aparat pemerintah Desa telah menerapkan aturan hukum yang berlaku sebagai standar pelayanan. Kemudian, yang menjadi tolak ukur berikutnya dalam persyaratan teknis yaitu penetapan SOP (Standar Operasional Prosedur) di Kantor Desa Pancana yang menyesuaikan terhadap peraturan SPM (Standar Pelayanan Minimum) Desa dalam Permendagri No.2 tahun 2017. Dengan ini, dapat disimpulkan bahwa dalam indikator persyaratan teknis, desa Pancana sudah terpenuhi dan berjalan dengan maksimal sesuai aturan hukum yang ada.

2) Mekanisme

Berdasarkan hasil penelitian mengenai prosedur pelayanan yang terdiri dari adanya tahapan dan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan kepada masyarakat cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya tahapan yang diberikan oleh Perangkat desa kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Adapun prosedur pelayanan yang diterapkan yaitu:

a) Pemohon mengisi daftar kunjungan melalui buku tamu yang di sediakan oleh bagian kasi pelayanan

b) Pemohon mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan di loket pelayanan

c) Jika pengaduan berkaitan dengan permohonan izin pada lembaga tingkat Kab/Kota, maka petugas

membantu pemohon untuk membuat surat pengantar. Misalnya dalam pembuatan surat izin pembangunan yang memerlukan IMB.

- d) Dalam hal informasi yang tersedia dalam dokumen elektronik (*softcopy*). Petugas informasi pada hari yang sama mengirimkan informasi tersebut ke email pemohon atau menyimpan informasi tersebut ke alat penyimpanan dokumen elektronik tanpa memungut biaya
- e) Petugas informasi menggandakan (fotokopi) informasi yang diminta dan memberikan informasi tersebut kepada pemohon sesuai dengan waktu yang termuat atau selambat-lambatnya 2 hari kerja
- f) Setelah memberikan informasi fotokopi, petugas informasi meminta permohonan tanda tangan kolom penerimaan informasi dalam registrasi permohonan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Hajerah, S.Sos, selaku Sekretaris Kantor Desa Pancana dengan pertanyaan, bagaimana proses pelayanan di kantor Desa Pancana?

“Untuk pelayanannya sendiri itu, ketika masyarakat melakukan pengaduan kami melayaninya dengan baik. Kami juga menyediakan kotak saran/kritik didepan pintu masuk agar memudahkan kami untuk melakukan evaluasi kerja. Dan juga apabila, ada masyarakat yang membutuhkan ttd kepala desa, sementara kepala desa tidak ada ditempat. Itu bisa dibantu

dengan diwakilkan oleh Saya sendiri sebagai sekretaris desa. Jadi, pengaduan masyarakat itu lebih cepat terselesaikan”,

Berdasarkan asil wawancara tersebut di atas, disimpulkan bahwa aparat pemerintah Desa Pancana selain menyediakan perangkat berupa fasilitas yang lengkap seperti kotak saran/kritik juga membuka akses bagi masyarakat agar dapat beraspirasi nyaman mungkin tanpa adanya rasa cemas. Karena mereka lebih mementingkan untuk melakukan pendekatan kepada masyarakat terlebih dahulu.

- 3) Penelusuran dokumen pada setiap tahapan proses

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis terkait dengan penelusuran dokumen, sudah terpenuhi dengan baik. Dengan penggunaan teknologi untuk pendataan semua dokumen masyarakat dapat dikelola dan sangat minim sekali terjadinya kehilangan dokumen. Sebelum meneruskan pengaduan kepada Kepala Desa, kasi pelayanan melakukan penelusuran dokumen masyarakat. Agar mencegah adanya ketidaksesuaian dokumen sebelum di input di database penduduk dan kearsipa dengan ini dapat disimpulkan bahwa dalam indikator penelusuran dokumen sudah terpenuhi dan terlaksana, jadi tidak ada lagi hambatan masyarakat dalam melakukan pengaduan karena semua sudah terstruktur tidak seperti dugaan sebelumnya.

4) Biaya dan waktu perizinan dan non perizinan;

Berdasarkan hasil penelitian yang terdiri dari ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, ketepatan waktu tunggu pelayanan dan cepat atau lambat pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Desa cukup baik hal ini terlihat dari ketepatan waktu pelayanan tergantung adanya Kepala Desa di tempat atau tidak sehingga jika Kepala Desa berada di tempat proses pelayanan akan cepat, begitupun sebaliknya. Hal ini sejalan dengan pendapat (Ratminto, 2016) bahwa: "Waktu penyelesaian pelayanan berkaitan dengan jangk waktu dan kecepatan penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan/ atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan".

Dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan waktu penyelesaian sudah tergolong sangat baik. Yaitu dapat dilihat dari wawancara yang dilakukan penulis sebelumnya bersama Sekretaris desa Pancana. Terkait dengan keberadaan Kepala Desa ketika ada masyarakat yang mengajukan pengaduan. Jika Kepala Desa tidak sedang berada ditempat maka bisa diwakilkan oleh sekdes Pancana. Hal itu dilakukan, agar mencegah adanya kelambatan dalam proses pengaduan masyarakat. Penelusuran lebih lanjut di kantor desa Pancana yang dilakukan penulis,

ditemui bahwa ketika ada masyarakat yang mengajukan permohonan maka hari itu juga dapat diproses. Tetapi tergantung dengan jenis pengaduan yang ada. Misalnya, pengaduan yang berkaitan dengan jual beli tanah, jika antara kedua belah pihak sedang ada diluar desa maka itu juga dapat menghambat proses pengaduan. Jika itu tidak terjadi, aparat desa Pancana dapat menyelesaikan pengaduan lebih cepat dengan memberikan surat pengantar jual-beli tanah. Hal ini dapat menunjukkan bahwa desa Pancana sudah memenuhi salah satu indikator dalam SPM desa.

Selanjutnya, terkait dengan biaya pelayanan terdiri dari adanya kepastian dan rincian biaya pelayanan yang harus diinformasikan dan biaya pelayanan yang terjangkau sudah baik, karena memang tidak ada peraturan yang mengharuskan masyarakat untuk membayar biaya pelayanan kepada Perangkat Desa, hal ini sejalan dengan pendapat (Ratminto, 2016) bahwa "Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan". Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi terkait biaya pelayanan cukup baik. Hal ini sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan bahwa tidak ada biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan pelayanan. Terkait hal ini Perangkat Desa sudah mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dimensi ini memungkinkan tercapainya penerapan standar pelayanan minimal.

b. Penyediaan data dan informasi dalam administrasi kependudukan dan pertanahan

Penyediaan data dan informasi terkait dengan administrasi kependudukan dan pertanahan sudah terpenuhi dengan baik. Berdasarkan hasil penelusuran melalui praktik lapangan ditemukan bahwa data kependudukan sudah tertera dan tersimpan dalam kearsipan pada bagian kasi pemerintahan. Setiap bulan kasi pemerintahan melakukan pendataan dengan cara mengaktifkan fungsi setiap kepala dusun untuk memberikan laporan bulanan mengenai penduduk desa. Jadi setiap bulan ada rekap jumlah penduduk baik itu penduduk yang masuk, keluar, kelahiran dan kematian. Selain menyimpan dalam dokumen kearsipan kantor desa. Aparat desa Pancana juga mengaktifkan pemberian informasi melalui layanan terpadu berbasis teknologi agar pelayanan lebih transparan dan/atau terbuka kepada masyarakat.

Salah satu perangkat layanan berbasis teknologi yang telah dikembangkan oleh aparat pemerintah desa Pancana yaitu profil digital desa yang dapat diakses melalui laman *profil.digitaldesa.id*. Didalam web tersebut disajikan banyak sekali informasi tentang desa Pancana tersebut antar lain profil aparat pemerintah desa, infografis, IDM, belanja desa dan berita desa. Semua itu disajikan dalam satu platform yang dapat diakses oleh masyarakat desa Pancana kapanpun dan dimanapun bahkan ketika mereka sedang berada diluar desa mereka. Berdasarkan analisis penulis, dibanding web desa lain

yang sering didapati, web desa Pancana ini lebih transparan karena data-data yang disajikan disana selalu di update. Misalnya soal anggaran belanja desa, disana disajikan lengkap rincian nominal biaya yang dikeluarkan aparat pemerintah desa baik itu mengenai anggaran untuk penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, pemberdayaan masyarakat desa dan penanggulangan bencana/keadaan mendesak.

Selanjutnya, mengenai penyediaan informasi pertanahan. Berbicara persoalan tanah, tidak lekas dengan problematika akta jual-beli, tanah warisan, akta tanah dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil penelitian penulis, tidak ditemukan masalah apapun terkait pertanahan. Sebagaimana pendapat Sekretaris Kantor Desa Pancana Bapak Asrul Nurdin, S.Pd

“Untuk pengurusan surat menyurat terkait pertanahan itu, Alhamdulillah tidak ada masalah apapun. Kami membantu masyarakat untuk mengurus penerbitan surat tanah. Biasanya kendala nya itu dari masyarakatnya sendiri. Paling banyak itu datang untuk melakukan penerbitan surat izin pembangunan, kan sekarang itu sudah harus ber-IMB. Nah, kita bantu mereka untuk buat surat pengantarnya agar nanti mudah di urusnya ketika ke kantor pusat Kab. Barru. Lebih dari masyarakat sendiri, kami tidak memiliki kendala apapun terkait pengelolaan surat tanah”,

Dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam proses pengurusan surat menyurat tanah tidak ada masalah. Sementara itu, adapun laporan jumlah penduduk yang penulis dapatkan melalui website resmi desa Pancana yang ter-update setiap bulannya. Dimana total penduduk ada 3.759 yang terdiri dari 1.855 laki-laki dan 1.904 perempuan. Adapun untuk pendataan pertanahan penduduk Desa Pancana dibagi dalam beberapa kategori berikut yaitu lahan pertanian dalam hal ini tanaman pangan sebanyak 204 keluarga memiliki tanah seluas kurang dari 10 ha, untuk lahan perkebunan sebanyak 606 keluarga memiliki tanah dengan jumlah total luas perkebunan sebanyak 1437 ha, luas tanaman pakan ternak (rumpuh gajah, dll) sebanyak 52,00 ha.

c. Pemberian surat keterangan

Pemberian surat keterangan kepada masyarakat, pemerintah desa menggunakan tata naskah dinas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah daerah kabupaten/kota belum menetapkan tata naskah dinas untuk desa, Bupati/Wali Kota menetapkan tata naskah dinas untuk desa dengan Peraturan Bupati/Wali Kota. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam proses pemberian surat keterangan tidak ada masalah karena aparat pemerintah tidak melakukan surat menyurat persoalan data informasi masyarakat melainkan langsung melakukan pengurusan di kantor agar tidak memakan waktu yang lama, lagi pula masyarakat dapat menjangkau kantor pelayanan kapanpun dimanapun kecuali jika sedang tidak berada di dalam desa.

d. Penyederhanaan pelayanan

Untuk penyederhanaan pelayanan dilakukan melalui penugasan sebagian pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota kepada desa dibidang pelayanan dasar.

1) Penyederhanaan pelayanan dilaksanakan melalui pembagian kewenangan yang berupa struktur organisasi.

Berikut ini gambaran struktur organisasi kantor Desa Pancana:



Gambar 1. Struktur Organisasi Tata Kerja Pemerintahan Desa Pancana Kabupaten Barru

Sumber : Kantor desa Pancana

2) Penugasan kepada desa dimaksud disesuaikan dengan kemampuan sumber daya manusia yang tersedia di desa, dilaksanakan secara selektif, dan tersedianya sarana dan prasarana pendukung, dinilai efisien dan efektif apabila dilaksanakan oleh desa, dilaksanakan secara selektif dan

tersedianya sarana dan prasarana, yaitu:

- a) Tempat/loket pendaftaran dan pelayanan pengaduan



Gambar 4. Tempat Loket Pelayanan dan Kotak Saran

Sumber: Kantor Desa Pancana

- b) Tempat/loket pendaftaran dan pelayanan pengaduan



Gambar 5. Tempat Pendaftaran dan Pelayanan Pengaduan

Sumber: Kantor Desa Pancana

- c) Tempat penyerahan dokumen.



Gambar 6. Tempat Penyerahan Dokumen

Sumber: Kantor Desa Pancana

- d) Ruang tunggu dan perpustakaan desa



Gambar 7. Ruang Tunggu & Perpustakaan Dokumen

Sumber: Kantor Desa Pancana

- e. Pengaduan masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan sarana umpan balik bagi pemerintah desa guna meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah desa memfasilitasi dan mengoordinasikan pengaduan masyarakat paling lama 3 (tiga) hari kerja. Sebagaimana penyampaian Kepala Desa Pancana Bapak Muh. Idris.T. tentang bagaimana proses pengaduan masyarakat di desa Pancana?

“Alhamdulillah, kalau terkait dengan pengaduan masyarakat. Mungkin kami jarang menerima pengaduan dari masyarakat. Bukan berarti kinerja kami tidak bagus. Tapi, itu secara tidak langsung menilai bahwa masalah masyarakat dapat teratasi dengan baik. Artinya, kami sudah memberikan

pelayanan yang prima. Selain itu, kami juga mengaktifkan yang namanya musyawarah. Balai desa didepan kantor ini contohnya, itu merupakan bentuk pelayanan kami pada masyarakat. Kami membangun tempat, dimana disana masyarakat dapat mengajukan aspirasinya/tanggapannya atau kritiknya terhadap pelayanan yang mereka terima”,

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam pengaduan masyarakat aparat desa Pancana tidak hanya memberikan pelayanan di Kantor Desa Pancana tapi juga sistem pemerintahan bersih diwujudkan dengan cara mengadakan musyawarah bersama. Terlebih lagi bahwa ada jadwal tetap untuk kegiatan tersebut. Sehingga, sewaktu-waktu masyarakat dapat menyampaikan langsung aspirasinya didepan semua aparat pemerintah desa Pancana dan bisa saling bertukar pikiran dengan masyarakat yang lain.

Berikut ini jenis-jenis pengaduan yang dilakukan berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Hajerah, S.Sos selaku Kasi Pelayanan Kantor desa Pancana, yaitu pengaduan terkait BLT (Bantuan Langsung Tunai), pengaduan kenakan pajak pembangunan (PBB), pengaduan masalah tanah, pengaduan rumah masyarakat, dan pengaduan masalah kepengurusan KTP, KK dan lain sebagainya.

Desa Pancana Menuju Desa Swasembada

Desa wisata merupakan sebuah kawasan pedesaan yang memiliki beberapa karakteristik tertentu untuk menjadi tujuan wisata. Pariwisata Inti Rakyat (PIR) dalam

(Hadiwijoyo, 2012) mendefinisikan desa wisata sebagai suatu kawasan pedesaan yang menawarkan keseluruhan suasana yang mencerminkan keaslian pedesaan termasuk komponen kepariwisataan. Desa Pancana merupakan salah satu kawasan yang memiliki karakteristik khusus sehingga dapat dikategorikan desa mandiri. Kepala Desa Pancana tidak hentinya membuat program kebijakan untuk mendorong perkembangan desa, salah satu contohnya adalah mewujudkan desa Pancana menjadi desa wisata.

Desa wisata untuk Desa Pancana telah diprogramkan oleh pemerintah desa Pancana mulai tahun 2020 dan sekarang telah berada pada tahap proses perumusan. Pada tahun 2018 Kepala Desa Pancana melakukan studi banding ke beberapa daerah yang terkenal dengan pariwisatanya contohnya Yogyakarta dan Bandung. Hal itu menunjukkan bagaimana kiat aparat pemerintah desa dalam mewujudkan desa Pancana sebagai desa Wisata. Salah satu contoh desa wisata yang sudah mulai terbangun di desa Pancana adalah balai desa. Balai desa merupakan rumah masyarakat dimana sebagai tempat perkumpulan masyarakat desa untuk berbagai fungsi seperti musyawarah dan diskusi bersama aparat desa. Konsep bangunan yang mencerminkan budaya sejarah desa dapat dikategorikan sebagai desa wisata.

Tidak hanya balai desa, beberapa inovasi program yang memungkinkan bisa dijalankan dilihat dari letak geografis desa Pancana. Desa Pancana terletak antara dua cakup geografis antara pegunungan disebelah timur dan perairan di Barat. Di perairan dapat di inovasikan dengan pengadaan tubin bambu sebagai pembangkit

listrik tenaga ombak dan budidaya biota laut seperti penanaman tumbuhan laut untuk mencegah erosi. Di daerah pegunungan, bisa dilakukan inovasi konservasi hutan bambu dan debit embun pertanian. Dan yang paling penting adalah pembangunan TPA (Tempat Pembuangan Akhir) yang merupakan salah

Pembahasan

Dalam hasil penelitian terkait indikator persyaratan teknis di desa Pancana, menunjukkan bahwa telah terpenuhi dan berjalan dengan maksimal sesuai aturan hukum yang berlaku. Hal tersebut dibuktikan dengan mudanya masyarakat mendapatkan informasi tentang persyaratan penerbitan dokumen. Informasi tersebut dipasang berbentuk spanduk yang ditempel di dinding pintu masuk Kantor Desa Pancana. Hal tersebut merupakan salah satu contoh bahwa aparat pemerintah Desa telah menerapkan aturan hukum yang berlaku sebagai standar pelayanan. Kemudian, yang menjadi tolak ukur berikutnya dalam persyaratan teknis yaitu penetapan SOP (Standar Operasional Prosedur) di Kantor Desa Pancana yang menyesuaikan terhadap peraturan SPM (Standar Pelayanan Minimum) Desa dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2017.

Selanjutnya, aparat pemerintah Desa Pancana selain menyediakan perangkat berupa fasilitas yang lengkap seperti kotaksaran/kritik juga membuka akses bagi masyarakat agar dapat beraspirasi senyaman mungkin tanpa adanya rasa cemas. Karena mereka lebih mementingkan untuk melakukan pendekatan kepada masyarakat terlebih dahulu. Begitupun dengan indikator penelusuran dokumen sudah terpenuhi dan terlaksana, sehingga tidak ada lagi hambatan

satu tempat yang sering menjadi polemik warga desa khususnya di desa Pancana. Beberapa inovasi tersebut dapat menjadi masukan untuk aparat desa Pancana dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terutama untuk mewujudkan desa swasembada berbasis desa wisata.

masyarakat dalam melakukan pengaduan karena semua sudah terstruktur dengan baik.

Untuk indikator memberikan waktu penyelesaian sudah tergolong sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan keberadaan Kepala Desa ketika ada masyarakat yang mengajukan pengaduan. Sedangkan jika kepala Desa tidak sedang berada ditempat maka bisa diwakilkan oleh sekdes Pancana. Hal itu dilakukan, agar mencegah adanya kelambatan dalam proses pengaduan masyarakat. Begitupun dengan dimensi terkait biaya pelayanan yang tergolong sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, hal tersebut dibuktikan dengan tidak adanya biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan pelayanan. Terkait hal ini Perangkat Desa sudah mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dimensi ini memungkinkan tercapainya penerapan standar pelayanan minimal.

Selanjutnya, dalam proses pengurusan surat menyurat tanah tidak ada masalah. Adapun laporan jumlah penduduk yang penulis dapatkan melalui website resmi desa Pancana yang ter-update setiap bulannya yaitu total penduduk sebanyak 3.759 yang terdiri dari 1.855 laki-laki dan 1.904 perempuan. Adapun untuk pendataan pertanahan penduduk Desa Pancana dibagi dalam beberapa kategori berikut yaitu lahan pertanian dalam hal ini tanaman pangan

sebanyak 204 keluarga memiliki tanah seluas kurang dari 10 ha, untuk lahan perkebunan sebanyak 606 keluarga memiliki tanah dengan jumlah total luas perkebunana sebanyak 1437 ha, luas tanaman pakan ternak (rumpuh gajah, dll) sebanyak 52,00 ha.

Untuk proses pemberian surat keterangan tidak ada masalah karena aparat pemerintah tidak melakukan surat menyurat persoalan data informasi masyarakat melainkan langsung melakukan pengurusan di kantor agar tidak memakan waktu yang lama karena masyarakat dapat menjangkau kantor pelayanan dengan mudah.

Untuk penyederhanaan pelayanan dilakukan melalui penugasan sebagian pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota kepada desa dibidang pelayanan dasar. Penyederhanaan pelayanan dilaksanakan melalui pembagian kewenangan yang berupa struktur organisasi. Selanjutnya, penugasan kepada desa disesuaikan dengan kemampuan sumber daya manusia yang tersedia di desa, dilaksanakan secara selektif, dan tersedianya sarana dan prasarana pendukung, dinilai efisien dan efektif apabila dilaksanakan oleh desa, dilaksanakan secara selektif dan tersedianya sarana dan prasarana, yaitu tempat/loket pendaftaran dan pelayanan pengaduan, tempat penyerahan dokumen, dan ruang tunggu serta perpustakaan desa.

Berkaitan dengan indikator pengaduan masyarakat, aparat desa Pancana tidak hanya memberikan pelayanan di Kanto Desa Pancana tapi juga melalui sistem pemerintahan bersih yang diwujudkan dengan mengadakan musyawarah bersama. Selain itu, tersedianya jadwal tetap untuk kegiatan musyawarah bersama,

sehingga sewaktu-waktu masyarakat dapat menyampaikan secara langsung aspirasinya terhadap semua aparat pemerintah desa Pancana dan bisa saling bertukar pikiran dengan masyarakat yang lain.

SIMPULAN

Transformasi tata kelola pemerintahan di desa Pancana sudah tepat untuk dikategorikan dalam desa swasembada. Hal tersebut ditinjau melalui evaluasi mutu pelayanan di kantor Desa Pancana yang sudah terpenuhi dan terlaksana dengan baik melalui upaya untuk melibatkan masyarakat dalam segala lini kegiatan aparat pemerintah, sehingga tidak hanya menunjukkan kepuasan terhadap aparat pemerintah tetapi juga masyarakat desa. Selain itu, di desa Pancana juga telah dilakukan upaya tata kelola pemerintahan berbasis kebijakan pemerintah yang diwujudkan dengan melalui upaya kepala desa Pancana serta aparat pemerintah desa yang menjadikan desa Pancana sebagai desa wisata. Melalui tata kelola pemerintahan tersebut, mampu meningkatkan perekonomian masyarakat dan menjadi peluang kerja bagi masyarakat yang umumnya memiliki profesi sebagai petani dan nelayan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, J. (2019). *Pancana (di Sulsel), kampung penulis naskah Lagaligo*.
- Hadiwijoyo. (2012). *Perencanaan Pariwisata Pedesaan Berbasis Masyarakat*. Graha Ilmu.
- Idalamat. (2018). *Desa Pancana - Barru, Sulawesi Selatan*.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 1, 1-2.

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri
(PERMENDAGRI) Republik Indonesia
Nomor 114 Tahun 2014 tentang Pedoman
Pembangunan Desa.

Permendagri Nomor 2 tahun 2017 pasal 5
tentang standar pelayanan minimal desa.

Ratminto. (2016). *Manajemen Pelayanan:
Pengembangan Model*. Pustaka Pelajar.

Salamah, B. S. (2020). Implementasi Kebijakan
Permendagri Nomor 2 Tahun 2017
Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa
(Studi Kasus di Kantor Desa Tanta
Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong).
Administrasi Publik Dan Bisnis JAPB,
3(2), 1071–1803.

Silalahi, U. (2006). *Metode Penelitian Sosial*.
Unpar Press.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. PT Alfabeta.

Tim Pengelola Hutan, C. (2006). *Apa itu desa
mandiri? Kalimantan Timur: Center for
International Forestry Research*.

Wahyuni, D. (2018). Strategi Pemberdayaan
Masyarakat Dalam Pengembangan Desa
Wisata Ngalanggeran, Kabupaten Gunung
Kidul. *Masalah-Masalah Sosial*, 9(1), 83–
100.

Wikipedia. (2018). *Colliq Pujie*. Retrieved from
*id.wikipedia.org:https://id.wikipedia.org/
wiki/Colliq_Pudjie*.

Wulandari, L. (2017). *Penerapan Standar
Pelayanan Minimal (SPM) Oleh Kepala
Desa Di Kantor Desa Saguling
Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis*.
Ciamis: *unigal.ac.id*.