

Analysis of Village Government Efforts to Improve Public Services in Tanah Mea Village, West Kutai Regency

Einsbie Grata Myn^{1*}, Muhammad Kasim², Ela Yusrianti³
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Corresponding Author: Einsbie Grata Myn einsbie@uwgm.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Public Services, Village Government Efforts, Government Role

Received : 18, October

Revised : 20, November

Accepted: 22, December

©2023 Myn, Kasim, Yusrianti: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

This research aims to analyze the efforts of the Tanah Mea village government, West Kutai Regency in improving the quality of public services. The research method uses a case study approach to explore in order to obtain an interpretation of the "interpretive framework" analysis to see the local government's efforts involving several village officials. The results of the research show that there are technical and non-technical obstacles in implementation, such as: unclear explanation of village regulations (Perdes), minimum standards for village services, standard operating procedures, minimal village apparatus resources in the use of technology and information, disruption to general infrastructure and electricity network constraints and service efforts. Fulfillment of basic rights can be accepted by local communities even though there are limited village apparatus resources and facilities and infrastructure in providing administrative services.

Analisis Upaya Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat

Einsbie Grata Myn^{1*}, Muhammad Kasim², Ela Yusrianti³

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Corresponding Author: Einsbie Grata Myn einsbie@uwgm.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Upaya Pemerintah Desa, Peran Pemerintah

Received : 18, October

Revised : 20, November

Accepted: 22, December

©2023 Myn, Kasim, Yusrianti: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis upaya pemerintah desa kampung Tanah Mea Kabupaten Kutai barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian menggunakan pendekatan studi kasus untuk mengeksplorasi guna memperoleh interpretasi analisis “*interpretative framework*” untuk melihat upaya pemerintah setempat yang melibatkan beberapa aparatur desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala teknis maupun nonteknis dalam pelaksanaannya seperti: ketidakjelasan penjabaran peraturan desa (Perdes), Standar Minimal pelayanan Desa, Standar Operasional Prosedur, minimnya sumber daya aparatur desa dalam pemanfaatan teknologi dan informasi, gangguan pada kendala infrastruktur umum jaringan listrik kemudian upaya pelayanan pemenuhan hak dasar dapat diterima kalangan masyarakat setempat meskipun terdapat keterbatasan sumber daya aparatur desa serta sarana maupun prasarana dalam memberikan pelayanan administratif.

PENDAHULUAN

Undang-Undang 1945 mengamanatkan membangun kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa yang memiliki sebuah makna bahwa negara merdeka dan berdaulat wajib menyediakan dan memenuhi kebutuhan akses setiap warga negaranya melalui serangkaian sistem kenegaraan yang berlandaskan pada penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang harus saling bersinergi antar satu lembaga dan lainnya untuk mempersiapkan segala bentuk sarana dan prasarana yang menunjang di dalam proses administratif. Asas Pelayanan dasar kepada masyarakat merupakan kunci keberhasilan tata kelola pemerintah yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pemimpin baik skala pusat hingga skala pemerintah kota, kabupaten yang mencakup seluruh wilayah kecamatan, kelurahan hingga penjurus desa seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini dihadapkan pada perubahan yang kompetitif sehingga pemerintah harus mampu mentransformasi untuk melewati tantangan-tantangan yang dihadapi dalam memberikan kepuasan, efisiensi dan ketepatan waktu bagi masyarakat melalui ragam cara merubah pola pelayanan publik menjadi lebih prima yang diikuti dengan inovasi secara terus-terus agar dapat melebihi ekspektasi yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik ditujukan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, yaitu pelayanan yang optimal, sesuai standar pelayanan dan dengan kepuasan masyarakat (Titania, 2023).

Pelayanan publik berlandaskan pada setiap kegiatan pemerintah daerah melalui otonomi daerah yang mempunyai kewenangan mengurus urusan pemerintahannya sendiri untuk memberikan perlindungan, memberikan mutu pelayanan efektif, efisien, sigap bertanggung jawab dalam menuntaskan kepentingan serta memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat tidak hanya di perkotaan namun perlunya pembangunan merata ke seluruh pelosok pedesaan (Yustisia, 2015a). Desa merupakan wilayah yang sangat berpengaruh besar terhadap kemajuan visi misi pemerintah pusat dan daerah untuk mewujudkan *good governance* melalui penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Penataan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan: (a) mewujudkan efektivitas penyelenggaraan Pemerintahan Desa; (b) mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat Desa; (c) mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik; (d) meningkatkan kualitas tata kelola Pemerintahan Desa; dan (e) meningkatkan daya saing Desa. (Indonesia, 2014).

Peran utama pemerintah desa beserta para perangkat desa lainnya saling bekerjasama adalah mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan itu semua membutuhkan sarana dan prasarana infrastruktur yang menunjang seluruh aktivitas dan di butuhkan untuk menjalankan roda pemerintahan sumber daya manusia sebagaimana tugas-tugas dalam struktur organisasi dan tata kerja bersinergi terhadap seluruh lapisan elemen pemerintah desa yang berkualitas untuk membangun organisasi dan manajemen kelembagaan serta dukungan penuh masyarakat untuk membantu pelaksanaan administrasi pembangunan di setiap desanya untuk

mewujudkan visi misi bersama sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa (Yustisia, 2015b); (Zufri, 2023); (Soni, 2023).

Dukungan Peran serta pemerintah pusat dan daerah sangat besar pengaruhnya terhadap perbaikan perluasan pembangunan sarana dan prasarana serta membangun keterampilan dengan membuka keragaman wahana berpikir dan bertindak kemampuan ilmu pengetahuan *unlocked skill* bagi sumber daya aparatur desa melalui serangkaian pelatihan dan pemberdayaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk mewujudkan *smart governance* sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas dari pelayanan terhadap warga negara khususnya masyarakat di Desa (Nursetiawan & Putra, 2021).

Penyelenggaraan pelayanan publik setiap desa Tanah Mea Kabupaten Kutai Brat tidak terlepas daripada sebuah tantangan demi tantangan yang dihadapi, pekerjaan rumah bagi setiap pemerintah setempat untuk melakukan beragam cara teknis membangun sarana maupun prasarana infrastruktur, transparansi dan akuntabilitas seperti pelaporan keuangan, kurangnya pengetahuan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi serta kurangnya sumber daya manusia terampil dan berkompeten yang ahli dibidangnyanya untuk melaksanakan berbagai aktivitas melayani masyarakat khususnya administrasi layanan kependudukan. Berbagai hambatan secara teknis dilapangan kerap terjadi. Beberapa faktor penghambat terlaksananya standar pelayanan publik di menemui tantangan dan hambatan tidak hanya di Desa Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat hal ini juga terjadi di wilayah kesatuan republik Indonesia yaitu kurangnya informasi tentang standar pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat lebih memahami alur-alur pelayanan publik, keterlambatan petugas dalam bekerja dan kurangnya pegawai serta sumber daya manusia yang sedikit dan kualitasnya yang masih kurang (Mayasari & Budiantara, 2023); (Waruwu et al., 2023); (Fatimah & Faddila, 2023).

Upaya pelayanan publik yang belum maksimal di Desa Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat karena infrastruktur digital belum memadai. Pada sisi yang lain, desa harus diakui memiliki keterbatasan-keterbatasan, yaitu: rendahnya sumber daya perangkat desa, rendahnya programmer yang tersedia dan mau mengembangkan aplikasi yang dibutuhkan desa, dan rendahnya sumber daya warga dalam mengakses internet dan *device* yang dibutuhkan dalam pelayanan digital (Indiahono, 2022). Setiap hambatan memerlukan peran solidaritas dan sinergi yang serta merta tidak hanya dibebankan pemerintah daerah, beserta unsur pemerintah desa serta masyarakat akan tetapi perlunya keterlibatan seluruh pihak termasuk civitas akademika pada universitas setempat sangat diperlukan untuk memberikan memberikan terapi kesadaran peningkatan kualitas pelayanan publik berupa partisipasi dan kolaboratif melalui sosialisasi dan pemberdayaan bagi aparatur desa (Djabbari et al., 2023); (Christover et al., 2023); (Izzalqurny et al., 2023).

Fenomena hambatan dalam membangun penyelenggaraan pelayanan publik di beberapa desa Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat yang terus berupaya melanjutkan peningkatan kualitas dasar mutu pelayanan publik. Upaya ini dilakukan oleh pemerintah Desa Tanah Mea Kabupaten Kutai Kartanegara dihadapkan pada tantangan penyelenggaraan pelayanan publik. Belum tersedianya dokumen petunjuk teknis yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah kabupaten Kutai Barat berupa standar pelayanan minimal desa (SPMDesa) sesuai ketentuan arahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yang berisi (1) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat; (2) Mempermudah pelayanan kepada masyarakat; (3) Keterbukaan pelayanan kepada masyarakat; dan (4) Efektifitas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan standar pelayanan minimal desa (Kementerian Dalam Negeri, 2017). Penerapan dokumen petunjuk teknis beserta kelengkapannya belum dimiliki oleh Pemerintah desa kampung Tanah Mea sehingga tidak dapat menerapkan anjuran dari pemerintah tersebut untuk membentuk tim pelaksana (SPMDesa) maka, diperlukan koordinasi kembali antar instansi kecamatan dan pemerintah daerah setempat Desa Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat sebagai bahan evaluasi. Komponen desa tentunya diharapkan mendapatkan pelayanan publik yang memadai sehingga hak-hak dasar masyarakat desa sebagai warga Negara dapat terpenuhi dimana Pemerintah dalam hal ini Pemerintah desa berkewajiban dalam hal pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil seluruh warga dalam hal ini pelayanan publik desa diantaranya: (1) Mendorong percepatan pelayanan kepada masyarakat; (2) Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kewenangannya dan (3) Sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa (Nur et al., 2022)

Ketidakterseediannya akses sistem teknologi informasi daring melalui *website* pemerintah desa Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat sehingga masih menggunakan cara manual pencatatan sehingga proses transparansi tidak berjalan optimal, ketidakterseediannya dokumen alur prosedur standar operasional prosedur (SOP) serta terbatasnya jumlah aparatur desa yang menangani aktivitas pelayanan publik kepada masyarakat. Upaya perangkat desa sebagai penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen sistem ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat sehingga mengurangi tingkat kekeliruan dan kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2014). Struktur Birokrasi sebaiknya SOP atau cara kerja pengoperasionalan Desa Digital ini disusun kedalam (Perdes) yang memuat Petunjuk Teknis yang mengatur cara atau metode untuk melakukan tugas

tertentu di sektor tertentu dan juga Petunjuk umum yang berlaku bagi semua aspek (Tirayoh & Waworundeng, 2023).

Tantangan berikutnya pada Desa Tanah Mea ialah terdapat beberapa aparatur pemerintah desa memberikan pelayanan diluar kantor seperti dirumah pribadi dikarenakan berupaya mengatasi kendala dalam infrastruktur umum penunjang lainnya sering terjadi pemadam listrik menjadi faktor terhambatnya proses kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan lainnya terhadap masyarakat ketika mengalami pemadaman listrik. Perlunya dukungan support pemerintah daerah dalam membantu mengatasi problematika yang dihadapi oleh para aparatur desa setempat sesuai dengan Peraturan Daerah Kutai Barat Nomor 12 Tahun 2019 menerangkan bahwa pentingnya Desa atau kampung meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi desa pada kampung Tanah Mea. Adapun maksud dan tujuan dalam penataan desa atau kampung ini adalah verifikasi ketersediaan sarana dan prasarana pendukung bagi penyelenggaraan pemerintahan Kampung dan pelayanan publik dilakukan untuk mengecek ketersediaan: (a) sarana perkantoran tempat penyelenggaraan pemerintahan Kampung persiapan; dan (b) kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Dalam beberapa kajian hasil observasi dan wawancara awal kami mencoba menelisik lebih jauh apa saja upaya dan usaha-usaha maksimal yang dilaksanakan oleh pemerintah Desa Tanah Mea dalam menjalankan penyelenggaraan layanan administrasi kependudukannya di desa kemudian mengetahui sejauh mana langkah-langkah strategi preventif dan inovatif aparatur desa dalam melewati berbagai rintangan yang dihadapi dalam melayani masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Meningkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan daya tanggap yang cepat, seorang aparatur akan dihadapkan pada tantangan memberikan mutu pelayanan yang kompleks dalam sebuah permintaan pelanggan yaitu masyarakat. setiap aparatur bertindak secara independen terhadap masyarakat tanpa memandang status, ras, suku maupun agama agar kinerja lebih fleksibel dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan menanamkan prinsip berkeadilan sehingga proses penyelenggaraan pemerintah berjalan dengan tertib, tepat dan lancar. Proses selanjutnya aparatur tidak terlepas daripada tantangan menyelesaikan pekerjaan administratif tepat waktu guna memberikan kepercayaan kepada masyarakat hingga memberikan servis diluar harapan dan ekspektasi masyarakat yang salah satunya ialah memahami psikologis masyarakat baik secara fisik maupun mental dengan ini, masyarakat lebih mempunyai kepercayaan lebih dikarenakan aparatur pelaksana teknis melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara maksimal dalam memenuhi kebutuhan hak-hak masyarakat dalam pelayanan dasar.

Upaya Pemberian pelayanan publik (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) adalah untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi dan aturan pokok, tata cara yang telah ditetapkan (Prihartono, 2023). Upaya Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara aktif, efektif dan efisien membutuhkan landasan pemikiran berupa perencanaan yang matang dalam strategi menyusun sebuah upaya-upaya inovatif yang membutuhkan motivasi perjuangan. Aparatur pemerintah bekerja keras dan percaya pada pelayanan publik, mementingkan membantu orang lain dan memberi manfaat bagi masyarakat, bekerja dengan dedikasi diri, dan memiliki rasa tanggung jawab dan integritas yang kuat (Liu et al., 2022).

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mengatasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan publik digital harus dapat dihadapi dengan memiliki kompetensi manajerial dan kompetensi melayani. Kedua kompetensi tersebut apabila dikolaborasikan akan menciptakan kualitas layanan yang unggul. Kualitas layanan yang unggul tersebut dapat dicerminkan oleh kepuasan pengguna layanan yang ditunjukkan kepada masyarakat. Strategi meningkatkan kualitas peningkatan pelayanan publik ialah menggunakan media teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berkembang saat ini seperti *artificial intelligent*, *mobile otonom*, dan *internet* memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kehidupan manusia khususnya dalam hal cara berfikir dan cara bersikap. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik saat ini dituntut untuk bisa mengimbangi permintaan masyarakat yaitu memberikan pemahaman akses bagi mereka yang memerlukan terhadap teknologi berdampak pada keinginan pengguna untuk mendapatkan layanan yang praktis, ekonomis, cepat dan tepat serta anjuran lain agar masyarakat mudah memahami penggunaan ruang lingkup daring berbasis TIK (Yunaningsih et al., 2021).

Tantangan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik ialah transformasi digital yang mendapatkan tiga tantangan utama: pertama, adalah "budaya dan keterampilan", mencakup tiga bidang tindakan strategis: pendidikan digital, bakat, dan budaya digital. Tantangan kedua, adalah "infrastruktur dan teknologi", menunjukkan kebutuhan informasi, interaksi, dan kecerdasan buatan sebagai bidang tindakan strategis utama. Tantangan ketiga, adalah "ekosistem", berinvestasi dalam visi jangka menengah hingga panjang, kemitraan, dan kualitas hidup (Indiahono, 2022). Layanan berkualitas menopang kepercayaan masyarakat yang sangat penting untuk keunggulan kompetitif. Pemerintah pada setiap daerah kesatuan Republik Indonesia yang berjuang untuk meningkatkan mutu pelayanan yang upaya bekerja keras sebaliknya jika tidak di dukung melalui sumber daya aparatur yang energik, terampil dan berkompeten, dukungan dan sinergi daripada stakeholders, civitas akademika para ilmuwan dari universitas, sektor swasta, partisipasi masyarakat serta anggaran rumah tangga yang cukup maka visi-misi yang tertuang dalam sebuah program-program layanan yang hanya sebatas tuntutan yang menurunkan

kredibilitas dengan retorika kemudian apabila tata kelola organisasi dan manajemen yang tidak didukung dengan pada sebuah tindakan-tindakan yang nyata. adapun beberapa empat indikator upaya menjalankan pelayanan publik yang optimal yaitu:

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan dan apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkannya;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain (Zeithaml et al., 1990); (Shafrudin, 2014); (Kurniawan, 2016).

Tantangan dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik

Keterbatasan ruang di sini adalah berarti bahwa pelayanan publik hanya terbatas kepada daerah di sekitar kantor pelayanan publik berada sehingga tidak dapat menjangkau wilayah-wilayah yang jauh sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan secara optimal Masalah lain yang timbul adalah mengenai keterbatasan infrastruktur yang mendukung kemajuan teknologi informasi. Mengenai hal ini, maka sebaiknya pemerintah membuat program perencanaan yang terstruktur dan bertahap dalam pengadaan infrastruktur untuk mendukung teknologi informasi. Daerah terpencil, terutama, harus menjadi perhatian utama agar mereka yang hidup di sana dapat tetap mendapatkan pelayanan pemerintah. Dengan menerapkan hal seperti ini, maka masalah infrastruktur bukan lagi sebagai masalah untuk dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkannya (Saputro, 2021). Tantangan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah pemanfaatan kemajuan teknologi saat ini menjadi salah satu bentuk solusi dalam peningkatan mutu dan kualitas pelayanan melalui teknologi *Big Data* yang saat ini masih terus dikembangkan. Tantangan bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pengintegrasian pelayanan publik terhadap masyarakat dengan memanfaatkan teknologi *Big Data* (Islah, 2018).

Tantangan dalam Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas daripada sebuah tantangan baru. Aparatur pemerintah harus bersiap menghadapi perubahan dan desakan yang bersifat *urgently* yang sewaktu-waktu terjadi apabila tidak dapat mengkondisikan dan siap untuk maju maka, yang terjadi adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya transparansi dalam pembagian informasi;
2. Pengguna layanan akan mengalami ketidakpahaman alur dan prosedur oleh para aparatur professional teknis pelayanan baik dalam dokumen dan pemberkasan;
3. Lemahnya kompetensi birokrasi pengguna layanan, dan rendahnya pemahaman terhadap sistem layanan berbasis *website*;
4. Kurangnya layanan ketika pengguna tidak dapat mengakses layanan karena berkurangnya staff aparatur dan tidak adanya penunjang fasilitas *call center* baik itu pengaduan maupun kegiatan administrasi lainnya (Engen et al., 2021); (Parker et al., 2023).

METODOLOGI

Jenis penelitian ini menggunakan teknik kualitatif studi kasus “*case study*” explanatory yaitu mengeksplorasi upaya pemerintah desa kampung Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat menggunakan kerangka interpretasi “*interpretative framework*” yang memfokuskan pada analisis mendalam dari satu atau beberapa kasus yang menggambarkan keilmuan sosial dan politik untuk mengungkap fenomena upaya pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat dengan landasan validitas konstruktivisme (Denzin & Lincoln, 2011); (Mertens, 2015); (Creswell & Poth, 2016). Teknik pengumpulan data primer melalui proses wawancara mendalam *indepth interview*, terhadap beberapa pihak aparat pemerintah desa Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat kemudian dilanjutkan dengan mengumpulkan data sekunder berupa dokumen sumber tertulis melalui jurnal, laporan, penelitian terdahulu serta audiovisual melalui email, *website*, pesan foto maupun video (Creswell, 2021); (Sagena et al., 2023).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kajian hasil temuan hasil penelitian ditemukan beberapa tantangan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat diantaranya: minimnya upaya proses koordinasi pemerintah daerah serta pihak kecamatan untuk menerapkan standar pelayanan minimal desa (SPMDesa), minimnya pengembangan kerangka kerja organisasi dan manajemen dalam mengatur standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik kepada masyarakat desa, minimnya fasilitas penggunaan sistem informasi melalui perangkat teknologi sehingga tidak terjabarkan dengan jelas petunjuk teknis prosedur melalui website serta infrastruktur umum jaringan listrik yang mengalami gangguan yang sewaktu-waktu dapat menghambat proses pelayanan administratif kepada masyarakat. Kami mencoba menelusuri upaya dan usaha apa saja yang dilakukan pemerintah desa Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat dalam mengatasi hambatan-hambatan teknis serta memberikan pola-pola konstruktif untuk meningkatkan pembangunan kapasitas melalui indikator kualitas pelayanan publik agar penunjang ini keseluruhannya bertahap dapat berlanjut.

Kurangnya transparansi dan pembagian informasi

Pemerintah Desa Kampung Tanah Mea mengalami sebagian hambatan tidak adanya penjabaran peraturan desa (Perdes), dokumen standar pelayanan minimal desa maupun standar operasional prosedur serta pemanfaatan penggunaan teknologi belum berjalan secara bertahap dan optimal sehingga pemerintah desa kampung Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat belum sepenuhnya memaksimalkan infrastruktur internal yang ada. Kinerja aparat desa sangat baik dalam memberikan pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif apabila upaya transparansi yang diikuti akuntabilitas untuk mewujudkan *good governance* dapat di elaborasikan ke dunia sistem informasi berbasis teknologi secara daring sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat meringankan kinerja aparat desa kampung Tanah Mea dan memudahkan masyarakat dalam mengakses

kebutuhan dokumen teknis yang berhubungan dengan kependudukan maupun surat-menyurat untuk kebutuhan rekomendasi maupun pengantar setempat.

Pengguna Layanan akan Mengalami Ketidak Pemahaman Alur dan Prosedur oleh para Aparatur Professional Teknis Pelayanan baik dalam Dokumen dan Pemberkasan

Segala aktivitas yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa kampung Tanah Mea belum memiliki penjabaran yang jelas sepenuhnya menerapkan standar operasional prosedur (SOP) dan petunjuk masih menggunakan cara verbal melalui penyampaian komunikasi tatap muka secara langsung terhadap masyarakat, masyarakat dihimbau seksama dengan melengkapi berkas dokumen sesuai arahan permintaan aparatur teknis desa yang melayani masyarakat setempat. Sebagai bentuk upaya dalam mengatasi kurangnya pemahaman tentang prosedur pelayanan di kantor desa kampung Tanah Mea dalam mengatasi pelayanan publik adalah menggunakan masyarakat diarahkan melalui cara manual. Upaya pelayanan manual diintensifkan melalui pendekatan yang sangat familiar dengan berkomunikasi tatap muka dikenal dengan “*Salam, Sapa, Senyum, Siap, Sigap, Bertindak Dan Bertanggung Jawab*” meskipun minimnya jumlah aparatur desa upaya tersebut tetap wajib memberikan *service* yang terbaik agar terlaksana sukses hingga selesai pada saat dikantor desa setempat.

Lemahnya Kompetensi Birokrasi Pengguna Layanan, dan Rendahnya Pemahaman terhadap Sistem Layanan Berbasis Website

Ketidakjelasan dokumen yang berhubungan dengan proses prosedur alur dan jalur birokrasi tentang sistem pelayanan dasar yang dapat diakses oleh masyarakat. Ketiadaan dokumen yang berhubungan dengan petunjuk teknis hak dan kewajiban masyarakat penerima layanan sesuai standar pelayanan masih menggunakan belum dijabarkan dalam bentuk yang jelas, karena ketiadaan jalur birokrasi yang terbuka dengan jelas Pemahaman masih memerlukan peningkatan secara bertahap untuk meningkatkan kualitas pelayanan. perlunya peran pemerintah desa berusaha menjabarkan alur dan prosedur birokrasi sehingga menciptakan pelayanan terbuka yang terbaik terhadap masyarakat baik administratif maupun secara layanan *online* atau daring.

Kurangnya Layanan Ketika Pengguna tidak dapat Mengakses Layanan karena Berkurangnya Staff Aparatur dan Tidak adanya Penunjang Fasilitas Call Center Baik itu Pengaduan maupun Kegiatan Administrasi Lainnya

Beberapa temuan hasil penelitian bahwa diantara pegawai melakukan pelayanan dasar administratif mengarahkan masyarakat menuju ke kediaman rumah pelaksana teknis layanan aparatur desa dikarenakan fasilitas penunjang infrastruktur teknologi perkantoran terhambat dari dampak pemadaman listrik. Untuk mengatasi hal tersebut aparatur desa setempat menggunakan perangkat keras laptop sebagai sumber energi untuk menuntaskan proses administratif surat-menyurat. Adapun hal-hal lainnya ialah belum adanya fasilitas penunjang *call center* berupa laporan pengaduan masyarakat sehingga masyarakat diarahkan secara langsung untuk berkomunikasi tatap muka dalam penyampaian konsultasi

luring. Upaya ini menjadi kerja keras pemerintah desa untuk mengatasi hal tersebut meskipun tanpa menggunakan fasilitas daring *website* sebagian dari aparatur desa berupaya keras tidak menghambat proses pelayanan tanpa melalui proses secara daring menyiapkan dokumen yang berhubungan dengan kegiatan administratif.

Ragam upaya yang dapat ditindaklanjuti oleh para aparatur desa kampung Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik di daerahnya. Meskipun ada beberapa keterbatasan sarana maupun prasarana, sumber daya manusia maupun infrastruktur lainnya upaya ini dapat di deskripsikan dari beberapa indikator sukses meskipun beberapa diantaranya masih menggunakan cara manual (secara tertulis) dan minimnya penggunaan teknologi daring yakni:

Menentukan Pelayanan Publik yang Disediakan dan apa saja Macamnya

Tingkat Penguasaan segala bentuk administratif dapat dirincikan dengan jelas oleh pihak petugas pelaksana aparatur desa kampung Tanah Mea telah maksimal dalam melayani masyarakat terdapat 2 (dua) jenis pelayanan yaitu surat menyurat dan rekomendasi permintaan berbentuk surat pengantar dari kepala kampung ialah rekomendasi kerja dan rekomendasi penerima bantuan sosial adapun kegiatan administratif lainnya pengantar kependudukan yakni pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran serta Kartu Identitas Anak (KIA).

Memperlakukan Pengguna Pelayanan, Sebagai *Customers*

Kapasitas pengetahuan tentang tugas pokok fungsi dan tanggung jawab terlaksana dan berjalan dengan baik oleh petugas pelaksana teknis layanan mampu memberikan performa yang terbaik bagi masyarakat dalam menjalankan fungsi pelayanan dasar ramah dan tanggap terhadap kebutuhan layanan dasar administratif meskipun beberapa diantaranya menggunakan cara manual (secara tertulis) dan minimnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara daring.

Berusaha Memuaskan Pengguna Pelayanan, sesuai dengan yang Diinginkannya

Aparatur desa kampung Tanah Mea memiliki daya kepekaan dan upaya respon tinggi rasa antusiasme terhadap masyarakat untuk selalu mendepankan layanan prima melalui serangkaian fasilitas pelayanan kependudukan juga mendukung program fasilitas penunjang lainnya seperti administratif kesehatan bagi masyarakat yang ingin memeriksakan kondisi kesehatannya melalui posyandu setempat tanpa memungut biaya kepada masyarakat sehingga masyarakat setempat memiliki kepercayaan terhadap aparatur desa setempat.

Mencari Cara Penyampaian Pelayanan yang Paling Baik dan Berkualitas

Selama kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik berlangsung di Tanah kampung Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat, masyarakat tidak mengeluh dan terbebani dengan persyaratan administratif meskipun terdapat hambatan penunjang infrastruktur umum listrik dan minimnya aparatur desa memanfaatkan penunjang teknologi secara online internal kantor desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat setempat tidak merasa dirugikan hanya karena sarana dan prasarana yang dimiliki pemerintah desa terbatas.

Menyediakan Cara-Cara, bila Pengguna Pelayanan tidak ada Pilihan lain

Pemerintah desa kampung tanah Mea Kabupaten Kutai Barat telah sepenuhnya memperlakukan masyarakat di dalam pelayanannya. Upaya mencapai sebuah keberhasilan ini tetap berjalan di berbagai kondisi agar melebihi ekspektasi dan harapan masyarakat meskipun terhambatnya oleh infrastruktur umum listrik dan minimnya aparatur desa setempat memanfaatkan teknologi informasi daring.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan dikantor Desa Tanah Mea masih minimnya penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi berbasis transaksi elektronik yang terintegrasi secara langsung dan dapat diakses oleh pemerintah daerah setempat stakeholders hingga masyarakat setempat sehingga proses alur dan jalur birokrasi tidak dijabarkan secara jelas guna melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik *good governance*. Pemerintah desa belum menjabarkan dengan jelas dokumen peraturan desa (Perdes) sehingga tidak dapat menerangkan landasan tinjauan yuridis dalam penyelenggaraan pelayanan seperti standar pelayanan minimal desa (SPMDesa) dan turunan aturan normatif efektivitas kinerja aparatur desa dalam melaksanakan pelayanan publik melalui dokumen standar operasional prosedur (SOP) guna melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik ialah dengan memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas sehingga dapat menciptakan kepercayaan masyarakat yang menggunakan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukannya namun disisi lain upaya peran sumber daya aparatur desa cukup maksimal meskipun perangkat desa setempat masih menggunakan cara manual dan minimnya penggunaan sistem informasi berbasis teknologi melalui *website* maupun sumber daya teknologi terintegrasi lainnya tidak membuat pelayanan terhambat dan masyarakat tidak merasa dirugikan dan terbebani terhadap pelayanan yang diberikan.

REKOMENDASI

Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat perlu melakukan penerapan sosialisasi penggunaan teknologi tepat guna secara daring kemudian memfokuskan pada membangun keterampilan, pengetahuan, pengalaman, kepemimpinan dan kemampuan manajerial di dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada pejabat publik desa untuk berpartisipasi dalam kegiatan proses tata kelola pemerintahan. Selain itu, membutuhkan terbukanya akses masyarakat terhadap penggunaan teknologi untuk kebutuhan informasi, sistem politik dan ekonomi untuk mendukung. Partisipasi dan kolaborasi bersama menyiratkan acuan standar pelayanan publik antara masyarakat dan pemerintah desa. Namun, praktisnya realitas untuk mencapai hal yang diinginkan membutuhkan tahapan-tahapan pembangunan infrastruktur umum penunjang kemudian internal di dukung dengan sumber daya aparatur yang memerlukan peningkatan kapasitas pengambilan keputusan kebijakan sesuai kajian dan aturan normatif otonomi daerah untuk membangun kerangka kerja berupa landasan kolaboratif menuju keberlanjutan dan tetap menjadi prioritas utama faktor kunci di masa depan kesuksesan penyelenggaraan pelayanan publik di Desa kampung Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat.

Mengingat beberapa landasan hukum di negara kesatuan Republik Indonesia baik perundang-undang, peraturan menteri serta peraturan daerah yang berhubungan dengan lembaga desa yang perlu dikaji kembali dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Pemerintah desa kampung Tanah Mea perlu melakukan evaluasi untuk membuat peraturan (Perdes) yang di dalam menjabarkan tinjauan yuridis pola-pola penyusunan standar pelayanan minimal desa (SPMDesa) sebagai landasan yuridis yang jelas agar dapat menjabarkan standar operasional prosedur (SOP) agar tahapan pelaksanaan pelayanan publik di Desa kampung Tanah Mea ini dapat diupayakan untuk keberlanjutan pembangunannya agar mencapai visi-misi sesuai amanah pemerintah daerah Kutai Barat.

PENELITIAN LANJUTAN

Partisipasi dan kolaborasi bersama menyiratkan acuan standar pelayanan publik antara masyarakat dan pemerintah desa. Namun, praktisnya realitas untuk mencapai hal yang diinginkan membutuhkan tahapan-tahapan pembangunan infrastruktur umum penunjang kemudian internal di dukung dengan sumber daya aparatur yang memerlukan peningkatan kapasitas pengambilan keputusan kebijakan sesuai kajian dan aturan normatif otonomi daerah untuk membangun kerangka kerja berupa landasan kolaboratif menuju keberlanjutan dan tetap menjadi prioritas utama faktor kunci di masa depan kesuksesan penyelenggaraan pelayanan publik di Desa kampung Tanah Mea Kabupaten Kutai Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Christover, D., Hidayattullah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan Konsep Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199–214.
- Creswell, J. W. (2021). *A concise introduction to mixed methods research*. SAGE publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *The Sage handbook of qualitative research*. sage.
- Djabbari, M. H., Saguni, D. S., Pracita, S., Yusuf, N. R., & Kurniadi, H. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kantor Desa Palewai. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(4), 3398–3404.
- Engen, M., Fransson, M., Quist, J., & Skålen, P. (2021). Continuing the development of the public service logic: a study of value co-destruction in public services. *Public Management Review*, 23(6), 886–905.
- Fatimah, E., & Faddila, S. P. (2023). Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Melakukan Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Pinayungan. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5).
- Indiahono, D. (2022). *Digitalisasi Pelayanan Publik Di Desa: Tantangan Dan Peluang Kebijakan*.
- Indonesia, P. R. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun*.
- Islah, K. (2018). Peluang dan tantangan pemanfaatan teknologi big data untuk mengintegrasikan pelayanan publik pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5(2), 130–138.
- Izzalqurny, T. R., Ferdiansyah, R. A., & Febrianti, T. (2023). *Tata Kelola Administrasi Desa: Langkah-Langkah Menuju Pemerintahan yang Lebih Baik*.
- Kementerian Dalam Negeri. (2017). *Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa*. Peraturan.Go.Id. <https://peraturan.go.id/id/permendagri-no-2-tahun-2017>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan komponen Standar Pelayanan*. <https://peraturan.go.id/id/permenpanrb-no-15-tahun-2014>
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.

- Liu, J., Wang, X., & Hou, Y. (2022). The Impact of Village Cadres' Public Service Motivation on the Effectiveness of Rural Living Environment Governance: An Empirical Study of 118 Chinese Villages. *SAGE Open*, 12(1), 21582440221079796.
- Mayasari, B., & Budiantara, M. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Gesikan. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 2(2), 43-59.
- Mertens, D. M. (2015). Mixed methods and wicked problems. In *Journal of mixed methods research* (Vol. 9, Issue 1, pp. 3-6). SAGE Publications Sage CA: Los Angeles, CA.
- Nur, M., Agustian, D., & Kefi, H. (2022). Penyuluhan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Desa di Desa Nifuboke Kabupaten Timor Tengah Utara. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 294-298.
- Nursetiawan, I., & Putra, R. A. K. (2021). Urgensi Penerapan Smart Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik Di Desa Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 162-170.
- Parker, S., Cluley, V., & Radnor, Z. (2023). A typology of dis/value in public service delivery. *Public Money & Management*, 43(1), 8-16.
- Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192-201.
- Sagena, U., Lawelai, H., & Dema, H. (2023). *Metode Penelitian Sub Rumpun Ilmu Politik (Teori & Referensi berbasis Studi Kasus)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Saputro, R. H. (2021). Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 89-101.
- Shafrudin, H. (2014). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di RSUD*. Jend. Ahmad Yani Kota Metro.
- Soni, A. P. (2023). *Peran Kepala Desa Dalam Implementasi Otonomi Desa Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi pada Desa Sidoharjo Kecamatan Penawartama Kabupaten Tulang Bawang)*. UIN RADEN INTAN LAMPUNG.
- Tirayoh, G. A. T., & Waworundeng, W. (2023). Implementasi Kebijakan Program Desa Digital Dalam Upaya Kemajuan Pelayanan Publik Di Desa Kauditan I Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara. *GOVERNANCE*, 3(1).
- Titania, M. Y. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1).
- Waruwu, M. H., Gulo, S., Lahagu, P., Halawa, O., & Laia, O. (2023). Analisis Tata Kelola Pemerintahan Desa Dalam Pengelolaan Administrasi dan Keuangan. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 2(1), 44-47.

- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9-16.
- Yustisia, T. V. (2015a). *Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Perubahannya*. VisiMedia.
- Yustisia, T. V. (2015b). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dan Peraturan Terkait*. Visimedia.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.
- Zufri, A. K. (2023). Penerapan Pasal 78 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. *Dinamika*, 29(1), 6085-6097.