

## PELAYANAN PUBLIK DALAM ERA OTONOMI DAERAH DI DESA WONGSOREJO

Eka Iswahyuni <sup>1</sup> Bayu Indra Permana <sup>2</sup>

UNIVERSITAS PGRI BANYUWANGI

e-mail: [ekaiswahyuni96@gmail.com](mailto:ekaiswahyuni96@gmail.com) [bayuindraper@gmail.com](mailto:bayuindraper@gmail.com)

---

### ABSTRAK

*Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan terkena dampaknya. Pemerintah daerah dapat mengatur dan memperbaiki pelayanannya dengan diadakannya otonomi daerah. Karena otonomi daerah merupakan hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) implementasi pelayanan publik di Desa Wongsorejo, dan (2) relevansi antara pelayanan publik era otonomi daerah di Desa Wongsorejo*

*Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang dipergunakan adalah data primer dan data sekunder, pengumpulan data dilakukan dengan kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teknik deskriptif kualitatif, yaitu penggambaran terhadap data yang sudah diperoleh mengenai pelayanan publik dalam era otonomi daerah serta upaya-upaya yang dilakukan untuk mengkaji masalah tersebut. Dari analisis data diketahui bahwa: 1). pelayanan publik di desa Wongsorejo berangsur membaik semenjak diadakannya otonomi daerah. Pelayanan publik di desa Wongsorejo juga telah menerapkan asas-asas pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik. 2). relevansi pelayanan publik dalam era otonomi daerah di desa Wongsorejo sangat erat. Karena semenjak adanya otonomi daerah di desa Wongsorejo pelayanan publiknya juga turut membaik. Walaupun, terdapat problematika dalam pelaksanaan otonomi daerah, namun masih dapat ditanggulangi.*

**Kata kunci :** *Desa Wongsorejo, Otonomi Daerah, Pelayanan Publik*

---

### PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 pasal 22D ayat (3) mengamanatkan bahwa pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi daerah. Dalam wacana administrasi publik daerah, otonom disebut sebagai local self government yang berbeda dengan istilah "daerah" saja atau local state government yang memiliki arti pemerintah di daerah yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah pusat. Daerah otonom sebagai hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya

sesuai dengan peraturan perundangan yang baru (Hanif Nurcholis, 2005: 70).

Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab, dengan pengertian bahwa penanganan urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah dalam rangka pemberdayaan daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Titik temu dasarnya adalah upaya untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat daerah.

Menurut Sekretariat Jendral Depnagri dalam (Ayok Fatnuriawan, 2014: 4) di

dalam era otonomi daerah sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah terdapat penegasan hak otonomi yang luas di daerah mengharuskan pemerintah daerah menata kembali seluruh format organisasi pemerintahan dan aktivitasnya termasuk didalamnya aktivitas layanan terhadap masyarakat. Secara empiris pelaksanaan otonomi daerah juga membawa perubahan dan inovasi dari sistem penyelenggaraan pemerintah desa yang merupakan ujung tombak pemerintahan yang berfungsi sebagai pengayom, pembina, pelayan, penggerak partisipasi masyarakat dan sub sistem dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional, sehingga kelurahan memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya berdasarkan adat istiadat setempat. Menurut UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa hal terpenting dari otonomi desa sebagai daerah otonom adalah layanan terhadap masyarakat desa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atau kepentingan umum.

Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN/BUMD. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial, dan penyiaran (Hessel Nogi S. Tangkilisin, 2004: 32). Dalam melaksanakan pelayanan publik, pihak pemerintah desa harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan maupun tantangan yang ada dalam era otonomi serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah menjawab dan memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat desa yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *good governance* di Desa Wongsorejo.

Desa Wongsorejo sejak tahun 2016 termasuk desa maju, oleh karena itu jelas memiliki perubahan dalam pelayanan publik kepada masyarakat jika dibandingkan

dengan desa berkembang. Pada pelayanan publik di Desa Wongsorejo masih ditemukan kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada standar pelayanan, seperti kurangnya kejelasan penyelesaian pelayanan, kecepatan, tanggung jawab, dan kondisional.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di desa Wongsorejo, menemukan data yang berkaitan dengan pelayanan publik di desa Wongsorejo. Menurut Wiwin (28 tahun, karyawan swasta), pelayanan masih berbelit-belit, karena petunjuk yang diberikan sudah dipenuhi tapi masih ada kekurangan, demikian pula menurut Mariyam (30 tahun, buruh) memberikan penjelasan bahwasanya karyawan desa ketika memberikan pengarahan kurang jelas dikarenakan menggunakan bahasa yang terlalu sulit dipahami oleh masyarakat biasa. Namun, ada pendapat yang berbeda tentang pelayanan publik yang ada di desa Wongsorejo, diantaranya menurut Adi (38 tahun, petani), tidak pernah dirugikan atas pelayanan yang diberikan karena pegawainya ramah, sopan, dan tidak mendiskriminasi masyarakat, begitupun menurut Rumi (33 tahun, ibu rumah tangga) mengatakan tanggung jawab pegawai desa dalam memberikan pelayanan publik sudah jauh lebih baik dari pada sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Publik Dalam Era Otonomi Daerah di Desa Wongsorejo”**.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang dipergunakan adalah data primer dan data sekunder, pengumpulan data dilakukan dengan kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini metode penentuan sampel yang digunakan peneliti adalah *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2014:54). Hal ini dilakukan karena dari

jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian, jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2014: 91) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Pelayanan Publik di Desa Wongsorejo**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan tujuh informan, dapat diketahui bahwasanya implementasi pelayanan publik di Desa Wongsorejo hampir baik. Sesuai dengan asa-asa pelayanan publik, dari poin kenyamanan tempat pelayanan di desa Wongsorejo sudah cukup baik namun, kurang kondusif karena ramainya tempat pelayanan di pagi hari yang disebabkan oleh siswa-siswi TK, wali murid, dan pedagang keliling yang menjajakan makanannya tepat di depan gerbang kantor desa.

Kemudian untuk kemudahan dalam proses pelayanan, pegawai di kantor desa Wongsorejo juga sudah mengimplementasikan, namun tidak semua pegawainya memudahkan masih ada juga yang bersikap berbelit-belit dalam melayani masyarakat. Adapun untuk kedisiplinan pegawai juga sudah cukup baik. Dari menggunakan seragam yang sama sesuai dengan jadwal yang ditentukan hingga dalam proses pelayanan. Pegawai melayani masyarakat dengan jadwal yang sesuai waktu pelayanan bahkan, ada pula pegawai yang masih melayani masyarakat ketika hampir waktu istirahat.

Selanjutnya untuk merespon masyarakat yang ingin mendapatkan layanan juga sudah cukup baik. Pegawai merespon masyarakat seperti seharusnya namun masih ada juga beberapa pegawai yang seperti kurang merespon masyarakat yang ingin mendapatkan layanan di kantor desa Wongsorejo. Pelayanan di kantor desa Wongsorejo juga sudah cepat dan tepat walaupun terkadang masih ada keterlambatan dalam pembuatan sesuatu. Hal tersebut biasanya terjadi karena adanya kendala internal menurut Agus sebagai masyarakat desa Wongsorejo. Para pegawai di kantor desa Wongsorejo juga sudah cukup baik dalam hal mendahulukan kepentingan masyarakat dari kepentingan pribadi. Kemudian, saat ini di kantor desa Wongsorejo telah dapat memberikan banyak pelayanan pada hari Senin-Kamis pukul 07.00-14.00 WIB dan untuk hari Jum'at pada pukul 07.00-15.30 WIB. Pelayanan yang bisa didapatkan di kantor desa Wongsorejo seperti, permohonan pembuatan KK, Akta kelahiran dan kematian, KTP, SKCK, dan surat keterangan lain-lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **Relevansi Antara Pelayanan Publik Era Otonomi Daerah**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai relevansi antara pelayanan publik era otonomi daerah di desa Wongsorejo maka dapat diketahui dari pelaksanaan otonomi daerah. Pelaksanaan otonomi daerah di desa Wongsorejo sudah berangsur optimal. Optimal tidaknya otonomi daerah dapat dilihat dari peran aktif pemerintah desa dan masyarakatnya. Dan di desa Wongsorejo, masyarakat sudah banyak yang berperan aktif dalam pelaksanaan otonomi daerah walaupun tidak semua masyarakatnya ikut andil. Masyarakat yang tidak berperan aktif dalam pelaksanaan otonomi daerah di Desa Wongsorejo menjadi satu-satunya problematika yang terjadi saat ini.

Desa Wongsorejo sebagai daerah otonom mempunyai hak, wewenang, kewajiban. Dari hasil penelitian yang dilakukan, hak, wewenang, dan kewajibannya adalah mengurus daerahnya sendiri, membuat peraturan atau undang-undang sendiri sesuai situasi dan kondisi desa, dan menjadi desa yang mandiri dengan mengelola potensi desa sesuai dengan UU Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah dan UU Nomor 6 tahun 2016 tentang Desa.

Manfaat dari adanya otonomi daerah adalah merasakan wujud nyata dari tujuan otonomi daerah. Tujuan dari otonomi daerah yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mensejahterakan masyarakatnya, dan mendorong masyarakat agar berperan aktif dalam pelaksanaan otonomi daerah. Dan di desa Wongsorejo manfaat dari adanya otonomi daerah sedikit demi sedikit sudah dapat dirasakan dengan pelayanan publiknya yang semakin membaik, semakin banyak masyarakat yang ikut berperan dalam pelaksanaan otonomi daerah, dan masyarakat yang sejahtera berkat pengolahan potensi desa yang baik oleh pemerintah dan masyarakat.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan mengenai pelayanan publik dalam era otonomi daerah di desa Wongsorejo yang melibatkan perangkat desa Wongsorejo dan masyarakat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Pertama, pelayanan publik di desa Wongsorejo berangsur membaik semenjak diadakannya otonomi daerah. Desa Wongsorejo menjadi daerah otonom sejak tahun 2012 di bawah pimpinan Bapak Imam. Pelayanan publik di desa Wongsorejo juga telah menerapkan asas-asas pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik.

Kedua, relevansi pelayanan publik dalam era otonomi daerah di desa Wongsorejo sangat erat. Karena semenjak adanya otonomi daerah di desa Wongsorejo pelayanan publiknya juga turut membaik.

Walaupun, terdapat problematika dalam pelaksanaan otonomi daerah, namun masih dapat ditanggulangi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Junaidi, Mahbub., & Istighfar Paribrata, Agni. 2015. *Pedoman Standar Layanan Informasi Publik untuk Pemerintahan Desa*. Jawa Timur: Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur
- Modul Pengayaan. 2016. *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan untuk SMA/MA dan SMK/MK Kelas X*. Surakarta: CV Grahadi
- Nurcholis, Hanif. 2015. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo
- S. Tangkilisin, Hessel Nogi. 2004. *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Birokrasi Publik*. Yogyakarta: YPAPI (Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia)
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Universitas PGRI Banyuwangi. 2018. *Panduan Penulisan Skripsi*. Universitas PGRI Banyuwangi
- Fatnuriawan, Ayok. 2014. *Jurnal. Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Desa Puhjark Kecamatan Plemahan Kabupaten Kediri Tahun 2014*. Dikutip dari <http://jurnal-online.um.ac.id/data/artikel/artikel07B560DD628F3463CACBE7469F8A157F.pdf> diakses pada tanggal 25 April 2018