

PERAN PEMERINTAHAN DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DESA (STUDI : MASYARAKAT DESA SUNGAI MARIAM KECAMATAN ANGGANA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA)

H. M. Fitriansyah HS.

Dosen Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas WidyaGama Mahakam Samarinda

ABSTRAK

Penelitian ini menitikberatkan pada pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat di Desa Sungai Mariam Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara. Dengan menggunakan metodologi penelitian berjenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Sungai Mariam sudah cukup baik, karena bersifat transparansi baik proses pengurusan maupun terkait dengan pendanaan. Pemerintah Desa Sungai Mariam sudah melakukan akuntabilitas (pertanggung jawaban) kepada pemerintah kecamatan, pemerintah kabupaten serta masyarakat seperti mengumumkan hasil kerja mereka pada waktu rapat dan laporan pertanggung jawaban keuangan yang didapat dari Alokasi dana Desa yang bersumber pada APBD dan APBN. Partisipasi masyarakat merupakan proses dalam pengembangan masyarakat dan pada desa Sungai Mariam telah menunjukkan partisipasi yang tinggi. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah Desa Sungai Meriam telah adil dimana mereka memberikan pelayanan tidak membedakan tingkat klasifikasi masyarakat.

Key Word: Peran Pemerintah, Pemerintah Desa, Pelayanan Masyarakat, Masyarakat Desa, Alokasi Dana Desa /ADD.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan seperti kita ketahui adalah suatu proses perubahan yang berkesinambungan dalam suatu proses yang berlangsung terus menerus di dalam setiap bidang dan sektor kehidupan manusia. Usaha ini telah diwujudkan dalam bentuk tujuan pembangunan Nasional yaitu mewujudkan kehidupan demokratis, berkeadilan sosial, melindungi hak asasi manusia, menegakkan supremasi hukum dalam tatanan masyarakat dan bangsa.

Kewajiban negara adalah memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat baik melalui surat pembacamaupun yang disampaikan secara lisan, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN. Buruknya kinerja

pelayanan publik antar lain dikarenakan belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Seperti yang kita ketahui Bangsa Indonesia terdiridari berbagai macam suku yang tersebar di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Maka sejalan dengan tujuan nasional yang telah dikemukakan tadi, NKRI dituntut untuk dapat meningkatkan kegiatan Pemerintahannya yang selaras dengan pelaksanaan Pembangunan Nasional yang merata diseluruh wilayah NKRI. Dan kesemuanya itu memerlukan kegiatan Administrasi, sebab dengan kegiatan Administrasi yang teratur dan terencana dengan baik, dapat menyokong pelaksanaan pembangunan, sehingga akan mendapatkan hasil yang diharapkan masyarakat luas.

Ditinjau dari pembagian wilayah tersebut, desa termasuk perangkat pemerintah kabupaten dan kota. Berdasarkan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008, "Desa adalah langsung dibawah kecamatan dan bertanggung jawab Bupati/Walikota melalucamat". Pada Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pada Pembukaan "Desa memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dan berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945". Dalam pelaksanaan Pemerintah Desa berdasarkan Undang-undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa ayat 1 ditegaskan bahwa "Pemerintah desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia".

Sepertihalnya Provinsi Kalimantan Timur Kabupaten Kutai Kartanegara Kecamatan Anggana Desa Sungai Mariam merupakan salah satu pemerintahan desa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Desa Sungai Mariam diharapkan dapat memberikan pelayanan seefektif mungkin, baik dalam meningkatkan keberhasilan program pemerintah maupun dalam menggerakkan partisipasi masyarakat, sebab selain melaksanakan berbagai program yang diberikandari pada atasannya, pemerintah desa juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang ada di wilayahnya dengan sebaik-baiknya.

Akan tetapi pada kenyataannya Pemerintahan Desa Sungai Mariam, masih adanya aparat desa yang kurang maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Berdasarkan hasil pengamatan penulis di dalam melakukan observasi di Kantor Desa Sungai Mariam. Menunjukkan bahwa hal-hal yang menyebabkan permasalahan tersebut antar lain :

1. Terbatasnya fasilitas kerjakantordesa yang menunjang kelancaran dari pelaksanaan tugas Administrasi Pemerintahan Desa.
2. Kurangnya tingkat kedisiplinan kerjadan kehadiran aparat desa sehingga tidak mampu memberikan pelayanan yang sifatnya mendesak.

Atas dasar itu lah penulis mengadakan penelitian dengan judul " **Studi Tentang Pemerintahan Desa Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Sungai Mariam Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara.** ".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang dibahas atau diangkat dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana Pemerintahan Desa Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Sungai Mariam Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara? "

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara jelas peran Pemerintahan Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Sungai Mariam Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara serta mengungkap kendala-kendala yang dihadapi pemerintah desa.

2. Kajian literatur

2.1. Pemerintah Desa Dan Masyarakat

2.1.1. Pemerintahan Desa

Pada dunia ilmiah dibedakan antara pengertian dari istilah pemerintah sebagai organ (alat) negara yang menjalankan tugas (fungsi) dan pengertian istilah pemerintah adalah sebagai fungsi dari pemerintahan. Menurut Kansil (1993:21), "Pemerintah dalam arti organ dapat pula dibedakan antara pemerintah dalam arti luas dan pemerintah dalam arti sempit. Pemerintah dalam arti sempit dimaksudkan khusus kekuasaan eksekutif dan pemerintah dalam arti luas ialah semua organ negara yang termasuk DPR. Misalnya menurut Undang-undang 1945 pemerintah adalah Presiden, Wakil Presiden dan dibantu oleh Menteri-menterinya:

1. Menurut Undang-undang Konstitusi 1950, pemerintah adalah Presiden, Wakil Presiden dengan Menteri-menterinya.
2. Menurut Konstitusi RIS 1949 pemerintah adalah pemerintahan yang dilakukan oleh Presiden dan Menteri-menterinya yang dilakukan secara bersama-sama.

Untuk membedakan tata pemerintahan, bentuk dan struktur serta mekanisme pemerintahan yang satu dengan yang lainnya, para ahli menggunakan ukuran dan kriteria secara kuantitatif, yaitu dilihat dari jumlah orang yang memerintah. Pemerintah dapat dipegang oleh satu orang ataupun beberapa orang banyak orang. Menurut Rahmat dan Halimi (1996 : 47) "Mengelompokkan bentuk pemerintahan sebagai berikut:

1. Monarki, berasal dari kata *monos* yang berarti satu, dan *archi* yang berarti memerintah jadi monarki adalah pemerintahan yang dipegang oleh satu orang, yaitu raja atau kaisar. Menurut Aristoteles monarki merupakan bentuk pemerintahan yang dipegang oleh satu orang tetapi untuk kepentingan umum. Monarki dapat merosot menjadi *tyrany* pemerintahan yang dipegang oleh satu orang tetapi untuk kepentingan sendiri.
2. Aristokrasi, berasal dari kata *aristoi* yang berarti cerdik pandai. Atau bangsawan, dan *archi* yang berarti memerintah. Jadi aristokrasi adalah pemerintahan yang dipegang beberapa orang cerdik pandai untuk kepentingan umum.
3. Polity, menurut Aristoteles yaitu pemerintahan yang dipegang oleh orang banyak untuk kepentingan umum, sedangkan menurut Plato pemerintahan yang dipegang orang banyak untuk kepentingan umum adalah demokrasi.
4. Mobokrasi, yaitu pemerintahan yang dipegang oleh rakyat yang tidak tahu apa-apa dan tidak memahami pemerintahan itu sendiri".

Selanjutnya menurut Budi Setiyono (2014:11) "Istilah *Governament* (pemerintah), secara epistemologi berasal dari kata "*Governor*" yang diambil dari bahasa Yunani dengan kata *cybernetics* atau *steering-steersman* (yang mengarahkan), sehingga secara umum, pemerintah adalah merupakan istilah yang dipakai untuk menunjuk lembaga yang mengarahkan kehidupan masyarakat".

Secara lebih konseptual, menurut Budi Setiyono (2014:12) "Pemerintah adalah lembaga yang dibentuk untuk mewujudkan cita-cita masyarakat suatu bangsa, membuat dan melaksanakan keputusan bersama untuk mencapai cita-cita itu".

Menurut Pierre dan Peters yang dikutip oleh Budi Setiyono (2014:14-15), "Masyarakat dunia

pada umumnya menyaksikan adanya empat fase evolusi (perkembangan pemerintah):

1. Pemerintah yang eksis pada negara tradisional masa lampau yang berbentuk monarki mutlak.
2. Pemerintah yang eksis pada masa konsolidasi demokrasi.
3. Masa marketisasi peran pemerintah”.

Pemerintah yang melakukan adopsi terhadap nilai-nilai *entrepreneurship*”. Menurut laporan *The World Bank* yang dikutip oleh Budi Setiyono (2014:22) menyebutkan bahwa pemerintah memiliki lima “*fundamental tasks*” yakni:

1. Meletakkan dasar-dasar hukum
2. Mengadakan kebijakan yang kukuh tidak menyimpang, termasuk stabilitas makro ekonomi.
3. Melakukan investasi di bidang pelayanan sosial dasar dan infrastruktur.
4. Melindungi yang lemah
5. Melindungi lingkungan hidup

Selanjutnya di pertengahan pendapat dari Andersoyang diikuti Budi Setiyono (2014:22-23), menyatakan bahwa fungsi dasar pemerintah memiliki tujuh macam jenis yakni :

1. Menyediakan infrastruktur sosial-ekonomi, pemerintah menyediakan institusi-institusi dasar, peraturan dan rancangan yang diperlukan untuk dilaksanakannya kegiatan sosial-ekonomi modern.
2. Menyediakan barang dan jasa kolektif
3. Menyelesaikan konflik antara anggota masyarakat
4. Menjaga iklim persaingan
5. Melindungi lingkungan hidup
6. Menyediakan akses minimum bagi individu terhadap barang dan jasa
7. Menstabilkan ekonomi”.

Menurut Soetarjodan Yuliaty yang dikutip Sadu Wasistion dan Irwan Tahrir (2006:7) kata “Desa” sendiri berasal dari bahasa India yakni “*swadesi*” yang berarti tempat asal. Tempat tinggal, negeri asal, atau tanah leluhur yang merujuk pada satu kesatuan hidup, dengan satu kesatuan norma, serta memiliki batas yang jelas”.

Sesuai dengan batasan definisi tersebut, maka di Indonesia terdapat banyak desa yang tentunya memiliki nama atau istilah yang beragam sesuai dengan kondisi setempat. Menurut pendapat Wasistiono dan Tahir (2006:7) ditinjau dari sudut “Pandangan ekonomi, desa berfungsi sebagai lumbung bahan mentah (*raw material*) dari tenaga kerja (*manpower*) yang tidak kecil artinya, Desa-desadijawab banyak berfungsi sebagai desa agraris yang menunjukkan perkembangan baru yaitu timbulnya industri-industri kecil yang merupakan “*rural industries*”.

Sementara itu jika mencermati pendapat Kartohadikoesoemo terlihat jelas sekali bahwa Desa merupakan daerah yang bersifat mandiri dan istimewa, yang dikutip oleh Rozaki, dkk (2004:23). Adapun ciri-ciri dari masyarakat hukum (adat) yang otonom menurut Kartohadikoesoemo adalah :

- 1) Mempunyai wilayah sendiri yang ditentukan oleh batas-batas yang sah
- 2) Mengurus dan mengatur pemerintahan dan rumah tangganya sendiri
- 3) Mempunyai harta benda dan sumber keuangan sendiri
- 4) Mempunyai hak atas tanahnya sendiri
- 5) Mempunyai hak untuk memungut pajak sendiri

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kewenangan pemerintah desa

dalam menjalankan pemerintahan desa baik berasal dari kewenangan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa. Urusan pemerintahan yang diserahkan oleh desa dari pemerintah kabupaten, tugas pembantu dari pemerintah desa dan/atau pemerintah daerah, ataupun urusan pemerintahan lainnya yang peraturan perundang-undangan diserahkan oleh.

Desa menurut Suhartono (2000:12) “Desa mengandung arti sebagai tempat orang hidup dalam ikatan keluarga dalam suatu kelompok perumahan dengan saling ketergantungan yang besar di bidang sosial ekonomi. Desa biasanya terdiri dari rumah tangga petani dengan kegiatan produksi, konsumsi dari investasi sebagai hasil keputusan keluarga secara bersama”.

Menurut Abdurrozaqi (2004:22) “Desa secara sosiologi umumnya didefinisikan sebagai sebuah gambar dari suatu bentuk kesatuan masyarakat atau komunitas penduduk yang bertempat tinggal dalam suatu lingkungan dimana mereka mengenal dengan baik dan corak kehidupan relatif homogen serta banyak tergantung dengan alam. Kesatuan masyarakat ini selanjutnya berkembang menjadi satu kesatuan masyarakat hukum ketika satu kesatuan masyarakat tersebut berhasil mengembangkan sebuah bentuk pengaturan hubungan antara anggotanya”.

Pandangan ini lebih menekankan kepada tata aturan yang menjadi dasar dalam kehidupan masyarakat, adanya wewenang atau kekuasaan untuk menjalankan pemerintahan desa. Pengertian ini menekankan adanya otonomi untuk membangun tata kehidupan desa sebagai kepentingan penduduk.

Menurut H.A.W. Widjaja (2004:3) “Desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomiasli, demokrasi dan pemberdayaan masyarakat”.

Menurut Soetarjo (2004:22) “Desa yang telah menjadi satu kesatuan masyarakat hukum secara prinsip memiliki kekuasaan untuk menyelenggarakan pemerintahannya sendiri. Dalam konteks inilah, desa menemukan identitasnya sebagai satu kesatuan hukum yang memiliki hak mengurus kepentingannya sendiri (hak otonom). Otonomi yang dimilikinya merupakan satu otonomi yang bersifat penuh dan asli karena bukan merupakan pemberian pihak di luar desa”.

Sedangkan dalam penjelasan umum Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dijelaskan bahwa “Desa berdasarkan undang-undang ini adalah desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yurisdiksi, berwenang untuk mengatur dan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat atau dibentuk dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di kabupaten atau kota, sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomiasli, demokratisasi, dan pemberdayaan masyarakat”.

Menurut Widjaja (2004:4-5) “Bahwa secara historis desa merupakan cikal bakal terbentuknya masyarakat politik dan pemerintahan di Indonesia jauh sebelum negara atau bangsa ini terbentuk. Struktur sosial sejenis desa, masyarakat adat dan lain sebagainya, telah menjadi institusi sosial yang mempunyai posisi yang sangat penting. Desa merupakan institusi yang otonom dengan tradisi, adat istiadat dan hukumnya sendiri serta relatif mandiri. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan tingkat keragaman yang tinggi membuat desa merupakan wujud bangsa yang paling kongkrit”.

Menurut Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa (2014:2), “Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang

untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah, kepentingan masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Pengertian Pemerintah desa Menurut Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa (2014:2), “Pemerintah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dan Selanjutnya Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Desa”.

Sedangkan menurut Widjaja (2004:20) yang dimaksud dengan “Pemerintah desa adalah kepala desa dan perangkat desa sementara BPD adalah badan perwakilan desa yang terdiri dari pemuka-pemuka masyarakat yang mengayomi adat istiadat, membuat peraturan desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat serta melakukan serta melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa”.

Dari berbagai pengertian tersebut di atas jelas bahwa desa merupakan organisasi pemerintahan terendah yang mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya sendiri. Hal ini memberi peluang kepada pemerintah desa untuk selalu mempunyai inisiatif, prakarsa dan swadaya dalam melaksanakan pembangunan baik dalam segi perencanaan, pembiayaan maupun dalam pelaksanaannya. Dengan kata lain secara implisit undang-undang tersebut memberikan kewenangan kepada kepala desa untuk melaksanakan pembangunan dan pengembangan desa demi kesejahteraan masyarakat desa.

2.1.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam penciptaan pembangunan di Indonesia. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kep. Menpan No. 63/7003). Pada saat ini masyarakat sangat menuntut pelayanan yang baik yang bisa diberikan oleh aparatur negara atau dalam hal ini pemerintah.

Sedangkan Poerwadarminta (2003:674) mendefinisikan “Pelayanan berasal dari kata layan, melayani adalah menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain”. Menurut Aswin, (2000:33), “Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik”.

Lebih lanjut Aswin, (2000:35), mengatakan bahwa asas penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi :

- a. Kepastian hukum
- b. Keterbukaan
- c. Partisipatif
- d. Akuntabilitas
- e. Kepentingan umum
- f. Profesionalisme
- g. Kesamaan hak
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang- undangan. Adapun tujuan dari pelayanan publik seperti yang diungkapkan oleh Aswin, (2000 : 36), bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah:

- a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan azas-azas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
- c. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku”.

Sementara Moenir, (2006:27), mengatakan bahwa “Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, dan menyatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan alasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain dengan haknya”.

Sedangkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, bahwa: “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Lebih lanjut Moenir, (2006:39-41) menyatakan bahwa pelayanan yang kurang memadai disebabkan faktor antara lain :

- a. Tidak ada kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajibannya yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga mekanisme menjadi tanggung jawabnya.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penangan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas karena tidak adanya penanganan.
- d. Pendapatan pegawai tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Selanjutnya beberapa faktor pendukung suatu pelayanan, menurut Moenir, (2006 :88), yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Faktor pendapatan.
- e. Faktor keterampilan tugas.
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003, bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Sedangkan asas pelayanan publik terdiri atas :

- a. Transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas : dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional:sesuaidengankondisidankemampuanpemberidanpenerima pelayanan dengan tetap berpegangpadaprinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif : mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaanhak:tidakdiskriminatifdalamartitidakmembedakansuku,ras, agama,golongan,gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbanganhakdankewajiban:pemberidanpenerima pelayananpublik harus memenuhi hak dankewajiban masing-masingpihak.

2.1.3. Masyarakat

Masyarakat (sebagai terjemahan istilah *societi*) adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semiterbuka (semiterbuka), dimana sebagian besar interaksi adalah antar individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Kata "Masyarakat" sendiri berangkat dari kata dalam bahasa Arab, Musyarak. Lebih abstrak, sebuah masyarakat adalah suatu jaringan hubungan- hubungan antar entitas-entitas.

Selanjutnya, menurut Ralph Lintonyang dikutip Burhan Bungin, (2007:29) "Masyarakat merupakan sekelompok manusia yang telah hidup dan bekerja sama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai satu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas".

Adapun, menurut Hariyono (2007: 155) "Masyarakat adalah sekelompok orang yang memiliki kebiasaan-kebiasaan tertentu (norma, peraturan, ketentuan, ikatan) dan identitas tertentu yang tinggal di kawasan tertentu. Dari kebiasaan-kebiasaan dan identitas tertentu, masyarakat dapat dikategorikan dalam berbagai kelompok, misalnya kelompok berdasarkan tempat tinggal, pekerjaan, status sosial dan ekonomi".

Serta menurut Setiadi, (2006:76) "Masyarakat adalah kumpulan orang yang di dalamnya hidup bersama dalam waktu yang cukup lama. Dalam kebersamaan yang lama terjadi interaksi sosial. Selanjutnya orang-orang yang membentuk masyarakat harus memiliki kesadaran bahwa mereka merupakan satu kesatuan".

Adapula menurut Suparno, (2006:15) "Istilah masyarakat dalam pengertian seluas-luasnya adalah sekelompok manusia yang terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama".

Lebih dalam menurut Sztompka (2005:65) "Masyarakat ada setiap saat dari masalah ke masa mendatang. Kehadirannya justru melalui fase antara apa yang telah terjadi dan apa yang akan terjadi. Dalam masyarakat ini tergantung pengaruh, bekas dan jiplakan masa lalu serta bibit dan potensi untuk masa depan. Sifat berprosesnya masyarakat secara tersirat berarti bahwa fase sebelumnya berhubungan sebab akibat dengan fase kini merupakan persyaratan sebab akibat yang menentukan fase berikutnya".

Dikatakan pula menurut Eliasyang dikutip oleh Sztompka (2005:243) "Setiap masyarakat yang ada sekarang, tumbuh dari masyarakat sebelumnya dan mengandung benih berbagai kemungkinan perubahan dimasa depan".

Berdasarkan pengertian diatas, penulis simpulkan yang dimaksud dengan masyarakat adalah sekelompok orang yang memiliki norma, peraturan, ketentuan, dan kehidupan bersama dalam waktu yang cukup.

2.2. Definisi Konsepsional

Berkenaan dengan penelitian ini, penulis mencoba merumuskan definisi konsepsional yang merupakan batasan penelitian yang akan dilakukannya yaitu : "Pemerintahan Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Pemerintah Desa merupakan penyelenggara pemerintahan yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat memenuhi kebutuhan masyarakat".

3. Metodologi penelitian

3.1. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif, menggunakan key informant dan informan dalam penelitian ini meliputi: Kepala Desa Sungai Mariam Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara, Informan yaitu Sekretaris Desa, Kasi. Pemerintahan, Kasi. Pembangunan, dan tokoh masyarakat.

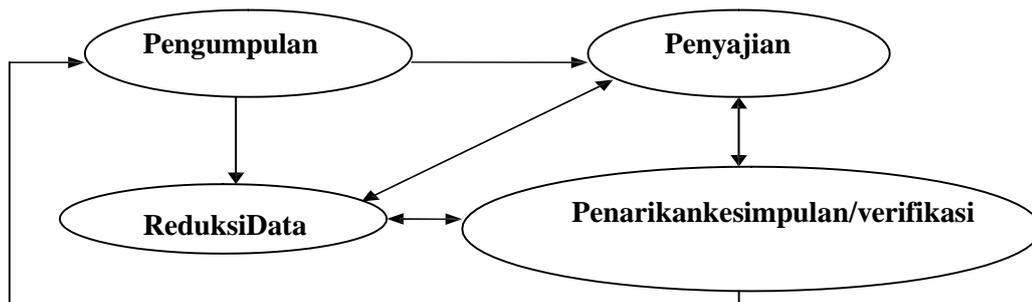
3.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan (observasi, dokumentasi, wawancara).

3.3. Analisis Data Yang Dipergunakan

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Mathew B. Miles dan Michael Huberman (1992:20) mengatakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari Pengumpulan Data (*Data Collecting*), Penyederhanaan Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*) dan Penarikan kesimpulan (*Conclusion drawing*) atau verifikasi.

Gambar Komponen-Komponen Analisis Data; Model Interaktif



Sumber: Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (1992:20)

4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1. Pemerintahan Desa Sungai Mariam

4.1.1. Gambaran Umum Desa Sungai Mariam

Desa Sungai Mariam merupakan salah satu dari 8 desa dan cukup padat penduduk yang tidak lain juga merupakan daerah administratif atau pusat pemerintahan Kecamatan Anggana kabupaten kutai kartanegara. Penduduk asli Desa Sungai Mariam dulunya dominan bersuku Kutai, Bugis dan Banjar. Walaupun banyak pendatang yang berdomisili untuk mencari mata pencaharian di Desa Sungai Mariam, dikarenakan bertumbuhnya beberapa perusahaan.

Dengan luas wilayah desa + 11.654 dengan luas pemukiman 216 ha. Desa Sungai Mariam berbatasan dengan sebelah utara berbatasan dengan Desa Sidomulyo, sebelah timur berbatasan dengan Desa Anggana, sebelah selatan berbatasan dengan Sungai Mahakam, dan sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Sendang Sari.

Perkembangan pembangunan infrastruktur yang cukup pesat, hal ini tentunya berpengaruh positif terhadap perkembangan pembangunan Desa Sungai Mariam. Baik perkembangan pembangunan sumber daya manusia, bidang kesehatan dan pertambahan kuantitas penduduk maupun sirkulasi ekonomi masyarakat. Desa Sungai Mariam mempunyai jumlah penduduk sekitar 7.675 jiwa, yang tersebar dalam 5 dusun dan 28 RT.

Di Desa Sungai Mariam pendidikan umumnya masih dalam kondisi layak, mayoritas bangunannya hampir permanen. Di Desa Sungai Mariam sudah terdapat fasilitas sekolah dari tingkat taman Kanak-kanak (TK), hingga tingkat sekolah atas (SLTA)/ sederajat. Dari tingkat SD, SMP/ sederajat, dan SLTA/ sederajat. Pendidikan sangat penting diperhatikan karena hal ini menyangkut pada upaya peningkatan sumber daya manusia di Desa Sungai Mariam ditujukan agar dapat menciptakan generasi yang berkualitas sekaligus memiliki keterampilan atau keahlian yang dibutuhkan pada uni kerjasaat ini.

Membaiknya tingkat ekonomi warga sangat berdampak pada tingkat kesadaran warga akan mampu menciptakan generasi mudaya yang mampu bersaing secara global dimasa mendatang, di Desa Sungai Mariam sudah banyak warga yang kemudian yang mampu mendorong putra putrinya untuk menempuh pendidikan sampai ke tingkat perguruan tinggi.

Desa Sungai Mariam terdapat beberapa lembaga Desa yaitu Pemerintah Desa Sungai Mariam, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), Lembaga Pemberdaya Masyarakat Desa (LPMD), PKK, Ketua Rukun Tetangga (RT) dan Lembaga Perkreditan Desa (LPD).

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Transparansi

Pelaksanaan pemerintahan Desa Sungai Mariam sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip pelayanan serta peraturan yang berlaku. Prosedur atau tata cara proses pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat Desa Sungai Meriam ini sudah di sosialisasikan melalui rapat-rapat maupun spanduk yang telah kami pasang di sekitar ruangan ini sesuai dengan masing-masing tugas. Dalam hal ini pihak pemerintah desa telah melakukan salah satu aspek pelayanan penerima atau prinsip pemerintah yang baik yaitu transparansi desakami tidak menutup-nutupi apa yang harus kami lakukan untuk kepuasan masyarakat. Pengurusan segala macam surat tidak dipungut biaya serta waktu tugas bagi masyarakat tidak lama dalam mengurus surat menyurat. Adapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai masing-masing bidang yaitu terkait dengan mengurus KTP, KK, Akte Kelahiran, Surat Pelepasan Hak Atas Tanah dan lain-lain dimana surat menyurat yang dilakukan oleh pihak kelurahan terutama di Kasipemerintah sebagai tugas pokok mereka melayani kegiatan administrasi sudah sesuai dengan prosedur atau Peraturan sistem pelayanan prima yang ada di pemerintahan Desa Sungai Mariam. Waktu penyelesaian Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) sudah ditargetkan seperti yang ada dalam Sistem Pelayanan Prima di Kelurahan Sidodamai. Dan dalam prosesnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga dan surat menyurat yang lain juga kadang terkendal pada segi operasionalnya yang membuat waktu penyelesaiannya menjadi agak lambat.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat hendaknya pemerintah desa segera memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi serta meningkatkan pelayanan. Tidak heran pula kita melihat beberapa pembangunan yang dilaksanakan mengalami kegagalan serta tidak memenuhi sasaran yang diharapkan. Terlalu besarnya peran pemerintah dalam mengembangkan tugas serta lemahnya dan tidak profesionalnya kerja pemerintah dalam hal transparansi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat turut menyumbang kegagalan dalam pembangunan. Di satu pihak dan masyarakat di satu pihak agar masyarakat dapat bergerak, terdorong atau timbul inisiatif berpartisipasinya jika adanya transparansi dari pemerintah untuk bersama-sama memperbaiki setiap pengambilan keputusan maupun pelaksanaan program.

4.2.2. Akuntabilitas

Pertanggungjawabantentang pengelolaan ADD karena ADD sebagai bagian dari pelaksanaan pembangunan di desa, sudah seharusnya memegang teguh prinsip-prinsip yang

merupakan indikator pemerintahan yang baik. Tingkat akuntabilitas dalam implementasi pengelolaan ADD dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan pertanggung jawaban. Seluruh kegiatan yang didanai dari ADD direncanakan secara terbuka melalui musyawarah perencanaan pembangunan dan hasilnya dituangkan dalam Peraturan Desa tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa, serta dilaksanakan dan dievaluasi secara terbuka dengan melibatkan seluruh unsur masyarakat desa. Seluruh kegiatan harus dapat dipertanggung jawabkan secara administrasi, teknis, maupun hukum. Alokasi Dana Desa dilaksanakan dengan prinsip hemat, terarah, dan terkendali. ADD tidak diperbolehkan untuk girang-ruginah, bangunan-bangunan yang tidak/kurang memiliki manfaat sosial ekonomi, serta pembangunan tempat ibadah baru. Dari uraian di atas sudah sangat jelas menyebutkan bahwa pengelolaan ADD harus dilaksanakan secara terbuka melalui musyawarah desa dan hasilnya dituangkan dalam Peraturan Desa (Perdes).

Akuntabilitas dan transparansi merupakan dua kriteria pokok yang selalu ada dalam *good governance*. Akuntabilitas sebagai salah satu prinsip *good governance* di desa ini boleh dikatakan sebagai harga mati yang harus dilakukan pemerintah. Akuntabilitas atau tanggung jawab lembaga eksekutif selain disebabkan oleh adanya tuntutan perkembangan paradigma *good governance* dan perkembangan demokratisasi juga karena kesadaran kritis masyarakat yang mulai tumbuh subur.

4.2.3. Partisipatif

Dalam pelaksanaan pembangunan di Desa Sungai Mariam ini pemerintah dan masyarakat serta pihak swasta ikut berpartisipasi. Partisipasi pemerintah dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan dan sistem yang berlaku. Sedangkan partisipasi masyarakat dan swasta adalah menaati peraturan yang berlaku sesuai dengan ketentuan yang ada di pemerintahan ini, partisipasi yang mereka lakukan tidak hanya menaati peraturan namun juga berupa barang, tenaga, dan dana serta pemikiran demi terlaksananya pembangunan yang baik di Desa Sungai Mariam.

Partisipasi masyarakat merupakan sebagai suatu proses dalam pengembangan masyarakat, partisipasi berkaitan dengan deklarasi yaitu jika partisipasi berakibat membangun secara aktif kultur menjamin berjalannya proses-proses dalam pengembangan masyarakat secara partisipatif adalah suatu kontribusi signifikan bagi pembangunan, suatu kebudayaan yang partisipasi warganegara merupakan proses yang diharapkan dan normal dalam suatu upaya pembuatan keputusan. Dalam hal ini, partisipasi adalah alat dan jugatujuan karena membentuk bagian dari dasar kultur yang membuka terbukanya jalan bagi tercapainya pembangunan partisipasi harus mencakup kemampuan rakyat untuk mempengaruhi kegiatan-kegiatan sedemikian rupa sehingga dapat meningkatkan kesejahteraannya. Artinya partisipasi sering disangkut-pautkan dengan banyak kepentingan dan agenda yang berbedayang berlangsung dalam kehidupan masyarakat dan pembuatan keputusan secara politis. Dalam lain hal, partisipasi masyarakat merupakan hak dan kewajiban warga Negara untuk memberikan kontribusinya kepada pencapaian tujuan kelompok. Sehingga mereka diberi kesempatan untuk ikut serta dalam pembangunan dengan menyumbangkan inisiatif dan kreatifitasnya.

4.2.4. Kesamaan hak

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah Desa Sungai Meriam tidak membedakan masyarakat. Semua masyarakat yang diberikan pelayanan dengan sepenuh hati sesuai dengan peraturanyang berlaku dan mencerminkan pelayanan yang prima. Namun anggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa tidak memihak kepada masyarakat kecil itu semua disebabkan ketidaktauan masyarakat tentang prosedur manayang harus diikuti dalam menerima pelayanan pemerintah desa

Setiap orang dalam kehidupan bermasyarakat pasti saja ada tingkat sosialnya. Antara yang kaya dan miskin begitu terlihat kesenjangan. Tapi seperti yang kita ketahui kita diciptakan di dunia ini oleh Tuhan mempunyai derajat yang sama. Yang membedakan hanyalah akhlak. Persamaan derajat ini dimaksudkan bahwa setiap manusia yang tinggal di muka bumi ini mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan terpenuhi. Persamaan derajat adalah suatu sifat yang menghubungkan antara manusia dengan lingkungan masyarakat umumnya timbal balik, maksudnya orang sebagai anggota masyarakat memiliki hak dan kewajiban, baik terhadap masyarakat maupun terhadap pemerintah dan Negara. Hak dan kewajiban sangat penting ditetapkan dalam undang-undang atau Konstitusi. UU tersebut berlaku bagi semua orang dan paterkecuali dalam arti semua orang memiliki kesamaan derajat. Kesamaan derajat ini terwujud dalam jaminan hak yang diberikan dalam berbagai faktor kehidupan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang diuraikan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik suatu kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Sungai Mariam sudah cukup baik. Dimana pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sudah secara transparansi baik proses pengurusan maupun terkait dengan pendanaan.
2. Pemerintah Desa Sungai Mariam sudah melakukan akuntabilitas (pertanggung jawaban) kepada Pemerintah Kecamatan, Pemerintah Kabupaten serta masyarakat seperti mengumumkan hasil kerja mereka kepada wakturapat dan laporan pertanggung jawaban keuangan yang didapat dari Alokasi Dana Desa yang bersumber pada APBD dan APBN.
3. Partisipasi masyarakat merupakan sebagai suatu proses dalam pengembangan masyarakat, partisipasi berkaitan dengan deklarasi yaitu jika partisipasi berakibat membangun secara aktif kultur menjamin berjalannya proses-proses dalam pengembangan masyarakat secara partisipatif adalah suatu kontribusi signifikan bagi pembangunan, suatu kebudayaan yang partisipasi masyarakat merupakan proses yang diharapkan dan normal dalam suatu upaya pembuatan keputusan. Partisipasi pemerintah dan masyarakat di Desa Sungai Mariam ini sudah cukup baik.
4. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah Desa Sungai Mariam telah adil dimana mereka memberikan pelayanan tidak membedakan antara miskin dengan kaya maupun antara masyarakat yang tidak menduduki jabatan maupun yang memiliki jabatan.

DAFTAR PUSTAKA

ANONIM, Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2008, Tentang *Pemerintahan Daerah*, CV. Eko Jaya, Jakarta

, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014, Tentang *Desa*, Fokus Media.

ABDURROZAKI, 2004, *Promosi Otonomi Desa*. IRE Press Yogyakarta

ASWIN, 2000, *Meningkatkan kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik*, Editor Didi Marzuki, Pengantar, Taufik Efendi, MBA

BUDI SETIYONO, 2014. *Revolusi Belum Selesai*, Kumpulan Pidato Presiden Soekarno. Penerbit: Serambi

- BURHAN BUNGIN, 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Kencana PrenadaMediaGroup. Jakarta.
- C.S.T.KANSIL, 1993. *Pokok-Pokok Pemerintah dan Daerah*, Aksara Baru, Jakarta,
- HADARI NAWAWI, 2003, *Metode Penelitian Sosial, Bidang Sosial*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press
- HAW Widjaja, 2004. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli, bulat dan Utuh*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- HUSAINI HUSMAN dan PURNOMO SETIADYAKBAR, 2008, *Metodologi Penelitian Sosial*, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- IQBAL HASAN, 2006, *Analisis Penelitian Dengan Statistik*, PT. Bima Aksara, Jakarta
- J. SUPRANTO, 2003, *Metodologi Riset dan Aplikasinya Di Dalam Riset Pemasaran*, Jakarta
- KOENTJARANINGGRAT, 1990, *Kebudayaan, Mentalis dan pembangunan*. Gramedia. Jakarta.
- LEXY J. MOLEONG, 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- MASRISINGARIMBUN. 1998. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- MATTEW B. MILLES dan A. MICHAEL HUBERMAN, 1997, *Analisis Data Kualitatif*, Universitas Indonesia (VI Press), Jakarta.
- MOENIR, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- NASUTION, 2003, *Metodologi research*, PT. Rineka Cita, Jakarta.
- POERWADARMINTA, 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka.
- ROZAKI, ABDUR. Dkk, 2004, *Memperkuat kapasitas desa dalam membangun otonomi*. IRE press, Yogyakarta.
- SADU WASISTIONO dan IRWAN TAHRIR. 2006. *Proyek Pengembangan Desa*. Fokus Media. Jatinagor.
- SUDJARWO, 2001. *“Metodologi Penelitian Sosial”*. Bandung: Mandar Maju.
- SUGIYONO. 2007, *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung
- SUHARTONO, 2000. *Parlemen Desa*. Laperapustaka Utama. Yogyakarta.
- SUKARDI (2003) *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktik* Jakarta: Bumi Aksara
- SUTRISNO HADI, 2004. *Metodologi Research*. Andi. Yogyakarta.
- SUKANDARRUMIDI, 2004, *Metode Penelitian Penunjukan Praktis Untuk Penelitian Permula*, Penerbit Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- WINARNO SURACHMAD, 1998, *Dasar-Dasar teknik Research Pengantar Metodologi Ilmiah*, CV. Tarsito, Bandung.
