

**TRANSPARANSI PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2015  
(SUATU STUDI TENTANG PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI DESA TOBE  
KECAMATAN TOBELO SELATAN KABUPATEN HALMAHERA UTARA)**

**Ratnasari Paraisu**

**ABSTRAK**

Pemberian otonomi daerah member ruang bagi desa-desa terpencil sekalipun mulai memandirikan desanya, yang tak bisa terlepas dari kemandirian dalam melayani masyarakat setempat. Desa harus bisa member pelayanan maksimal terhadap warganya yang kemudian akan memberi citra baik atau buruk terhadap aparaturnya dalam hal pelayanan publik. Selama ini bentuk pelayanan publik masih jauh dari harapan, mulai dari sistem pelayanan yang berbelit-belit, alur birokrasi yang masih kurang jelas, apalagi dengan biaya yang dikenakan aparat desa serta waktu pengurusan dokumen-dokumen kependudukan yang cukup lama meresahkan warga desa. Oleh karena itu dirasa perlu untuk diteliti, digambarkan realitanya serta dicari solusi penyelesaiannya sehingga kerja pelayanan publik yang dikerjakan aparat Desa Tobe selama ini bisa diketahui sendiri oleh para pemberi layanan dan juga oleh warga desa sendiri.

**Kata Kunci :** *transparansi, pelayanan publik, Desa Tobe*

**PENDAHULUN**

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga nagara dan penduduk atas barang/jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Transparansi merupakan upaya menciptakan kepercayaan timbale balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan infoemasi dan menjamin kemudahan memperoleh infomeasi yang akurat dan memadai. Transparansi akan memperkecil terjadinya penyalahgunaan wewenang, pemborosan dan kebocoran yang sering dilakukan oleh aparaturnya Negara kita. Transparansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik harus dapat dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, dimana seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan, informasi yang diperlukan harus dapat diakses oleh siapa saja termasuk masyarakat serta informasi tersebut harus mudah dimengerti dipahami serta harus dapat dipantau.

Pemerintah Desa Tobe Kecamatan Tobelo Selatan adalah pelaksana pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan

masyarakat sehingga dalam menjalankan tugasnya pemerintah desa diharapkan mampu menerapkan prinsip transparansi sebagai salah satu indicator tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Dalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa,, desa memiliki hak asal usul dan hak trdisionla dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dan berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Tahun 1945.

Selain itu pemerintah desa memiliki tugas dan wewenang untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat, melaksanakan kehidupan demokrasi, melaksanakan tata pemerintahan yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme, menjalin hubungan kerjasama dengan seluruh mitra kerja pemerintah desa serta menaati dan menegakkan seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah juga menerangkan mengenai desa. Pada Pasal 1 ayat 1 bahwa 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 pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pada ayat 2 bahwa pemerintah desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selanjutnya dalam ayat 3 bahwa pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah Desa Tobe masih jauh dari harapan. Banyaknya keluhan dari warga setempat mengenai kurangnya keterbukaan dalam memberikan informasi-informasi yang diperlukan, pelayanan dalam pengurusan keperluan administrasi kependudukan (*E-KTP* dan Kartu Keluarga) yang berbelit-belit, menuntut biaya dan tidak memiliki kepastian hukum. Seperti dalam pengurusan *E-KTP* dan Kartu Keluarga yang seharusnya selesai dalam jangka waktu seminggu namun tidak demikian. Oknum pemerintah desa meminta biaya kepada warga dengan alasan agar pengurusan administrasi tersebut bisa cepat selesai. Warga desa juga sering kali mengeluhkan sistem pelayanan yang bertele-tele, kurang informatif, kurang akomodatif dan terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana sehingga kurang menunjang pekerjaan mereka yang kemudian berdampak pada efektif dan efisiensi kerja yang rendah dari aparat desa yang memberika pelayanan kepada masyarakat desa setempat. Selain masalah klasik tersebut ada juga masalah lain dimana terdapat perbedaan kelas di masyarakat bahwa jikaa warga dengan latar belakang ekonomi rendah, maka akan sulit mendapatkan pelayananan public sedangkan jika warga desa dengan latar belakang ekonomi menengah keatas, maka akan sangat mudah memdapatkan pelayananan yang baik dari pemerintah desa.

Banyaknya eluhan dan pengaduan dari warga desa terhadap uruknya pelayanan pemerintah desa menyebabkan citra yang buruk terhadap pemerintah desa ini. Padahal disisi lain masyarakat mendidamkan pelayanan public yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan rasa tanggungjawab yang mesti ditunjukkan oleh pihak pemerintah desa kepada warganya yang dilayani. Apalagi dengan aturan yang sudah jelas ada Undang-Undangn No 32 Tahun 2004 dimana bertujuan untuk memberi ruang seluas-luasnya bagi daerah dalam hal ini termasuk desa untuk bisa mengatur dan mengurus urusan rumah tangganya sendiri bukan saja dalam hal pembangunan fisik tapi juga pelayanan kepada manusia yang menjadi warganya.

Bagi pemerintah desa, otonomi merupakan suatu peluang yang dapat membuka ruang kreativitas untuk mengelola desa, menentukan program-program pembangunan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat desa tanpa harus diintervensi dengan kepentingan daerah ataupun kepentingan pusat.

Sedangkan bagi masyarakat, otonomi merupakan suatu kesempatan yang luas untuk bid menyampaikan aspirasi serta dapat terlibat langsung dalam aktivitas pembangunan, sistem pengelolaan pemerintahan semakin transparan, dan rantai birokrasi yang semakin pendek, dimana kesemuanya itu member pengaruh positif terhadap adanya peningkatan pembangunan di desa

Oleh karesna perlunya tindakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan umum, dalam hal ini memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Sehingga peneliti tertarik menggambarkan secara gamblang mengenai Transparansi Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik terlebih khusus dalam pelayanan kependudukan di Desa Tobe Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan lokasi penelitian di Desa Tobe Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten

Halmahera Utara. Data dan informasi dikumpulkan dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Prosedur pelayanan merupakan prosedur yang harus dilewati dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK), Pengantar Nikah, Surat Nikah, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Tidak Mampu serta Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*E-KTP*).

Dalam mengurus Kartu keluarga, warga desa wajib membawa persyaratan administrasi seperti Surat Pengantar dari ketua RT setempat, Akte Kelahiran atau Ijazah, Surat Nikah (bagi yang sudah menikah), KK lama dan KTP, kemudian berkas tersebut dibawa dan diserahkan ke kantor Camat setelah itu dibawa ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil daerah kabupaten untuk mendapatkan Kartu Keluarga. Sedangkan proses untuk memperoleh Surat Keterangan Domisili, warga wajib membawa kelengkapan administrasi seperti Surat Pengantar dari ketua RT setempat, KTP KK dan diserahkan ke kantor desa untuk diproses. Dalam prosedur pengurusan, warga sering dilayani dengan cara berbelit-belit, dan lama dilayani karena keterlambatan aparat di kantor.

Penetapan biaya administrasi yang dibebankan kepada warga yang akan mengurus segala dokumen kependudukan telah ditetapkan frngan rincian sebagai berikut : Pengurusan KK (Rp. 30.000,-); Pengurusan KTP (Rp. 25.000,-); Pengurusan Pengantar Nikah (Rp. 25.000,-); Pengurusan Surat Nikah (Rp. 50.000,-); Pengurusan Surat Pindah (Rp. 15.000,-); Pengurusan Surat Keterangan Usaha (Rp. 20.000,-); Pengurusan Surat Keterangan Domisili (Rp. 10.000,-); Pengurusan Surat Keterangan Kelahiran (Rp. 10.000,-); sedangkan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu bebas biaya. Namun kesepakatan tersebut tidak pernah dibuat dalam bentuk tertulis dan diinformasikan kepada warga desa secara terbuka, sehingga warga desa kurang paham mengenai besaran jumlah biaya dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan tersebut. Secara keseluruhan waktu yang diperlukan untuk dapat menyediakan segala

dokumen yang iasanya diperlukan oleh warga memakan waktu yang relatif lama. Kecuali warga berkenan memberikan sejumlah uang yang mereka minta, barulah prosesnya bisa lebih cepat.

Hamnatan paling besar yang dihadapi dalam upaya melaksanakan transparansi pelayanan publik di Desa Tobe adalah mengenai sumber daya manusia yang menjadi pemberi layanan kepada masyarakat desa. Sebagian besar yang menjadi aparat desa hanya berijazah SMA, tidan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam hal megnadministrasikan dokumen, sehingga banyak pekerjaan yang harus dikerjakan ulang sebab kesalahan pengerjaan, Hal ini makin buruk terjadi ketika tidak ada pembinaan dan arahan yang baik dari pimpinan serta kurangnya pelatihan.

Di samping hambatan karena rendahnya kualitas SDM pemberi layanan tersebut, sarana prasarana yang masih tidak menunjang pun ikut menjadi indikator penghambat tercapainya transparansi pelayanan publik di Desa Tobe. Mulai dari kondisi fisik Kantor Desa yang sudah tidak memadai, bangunannya sudah tua sehingga banyak kebocoran atap dan dinding beton. Selain itu tidak tersedia computer, dan pemasukan data kependudukan warga yang masih diproses secara manual memperlambat kerja pelayanan publik yang ada di desa.

## **PENUTUP**

Pada kenyataannya tidak terdapat bagan alir maupun pengumuman mengenai ketentuan persyarata pengurusan dokumen kependudukan warga desa serta tidak terdapat peraturan atau sejenis Surat keputusan bersama antara pemerintah dengan warga desa mengenai nominal biaya pengurusan segala dokumen kependudukan itu. Kurangnya sosialisasi mengenai hal tersebut juga memicu pterjadinya sistem pelayanan publik yang buruk. Sistem pelayanan yang berbelit-belit menjadi sebuah masalah dalam pelayanan publik hampir di semua lembaga dan instansi pemerintah dalam hal ini juga di Desa Tove ini. Pembiayaan yang masih kurang jelas sebab masih terdapat

pungutan liar ketika warga menuntut agar dokumen yang diurus cepat selesai.

Namun demikian ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan mulai dari perekrutan aparat desa harus menetapkan standar yang tinggi agar dapat memperoleh orang-orang yang memiliki kemampuan yang baik dalam bekerja, agar warga desa terlayani dengan maksimal.

Merancang suatu alur birokrasi yang sederhana dengan membangun sistem pelayanan yang juga sederhana dan mudah dipahami warga desa yang akan dilayani. Sistem pembiayaan yang rinci mendetail dan jelas juga ikut mempengaruhi, menghilangkan pungutan liar yang tidak semestinya karena bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Rajin mensosialisasikan kepada warga desa ketika ada hal-hal yang diubah, dikembangkan ataupun diganti dengan bahasa dan penjelasan yang mudah dimengerti dan dipahami, agar untuk memperoleh layanan kependudukan, warga tidak segan-segan untuk datang di Kantor Desa yang ada. Pembangunan kantor Desa yang baru juga dipandang perlu agar dapat memaksimalkan kerja tata kelola pemerintahan

desa dan kemudian berbanding lurus dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada warga desa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Ratminto dan Winarsih, Atik. S. 2005. *Manajemen Pelayann Pengembangan Model Konseptual: Penetapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sarundajang, S. H. 2005. *Babak Baru Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Sinar Baru Algesindo.
- Widjaja, HAW. 2003. *Otonomi Desa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sumer Lain :

- Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang Desa.
- Undng-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.