



Model Pelayanan Terpadu Berbasis Kearifan Lokal: Kajian Penggabungan Pelayanan Adat Dan Administrasi Di Desa Ngadisari

Mastina Maksin¹; Verto Septiandika²; Renny Candra Dewi³; Eko Yudianto⁴; Mareta Syamsya Q⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Administrasi Publik Universitas Panca Marga Probolinggo

Email: ¹ mastinamaksin@upm.ac.id, ² maretasyamsya@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [15 Oktober 2024]

Revised [16 Nvember 2024]

Accepted [01 Desember 2024]

KEYWORDS

Local Wisdom, Traditional Services, Administrative Services.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penyediaan pelayanan publik saat ini masih menjadi salah satu penilaian masyarakat terhadap pemerintah. Nilai-nilai kearifan lokal pada masyarakat lokal seringkali terabaikan, sehingga pemerintah perlu melakukan observasi terhadap model pelayanan agar tidak meninggalkan nilai-nilai tradisional dan kearifan lokal. Penelitian ini fokus mempelajari kombinasi model pelayanan tradisional dan administrasi di Desa Ngadisari. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara dengan narasumber yang dipilih secara sengaja dan dianggap memahami hal-hal yang akan diteliti dalam makalah ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kerjasama pelayanan adat dan administrasi di Desa Ngadisari berbasis kearifan lokal berjalan maksimal, baik dalam pelayanan lisan, tulisan maupun tindakan. Hal ini tentunya disesuaikan dengan tugas masing-masing baik pemerintah desa maupun pemangku adat sebagai pelaku pelayanan adat. Komunikasi antara pemerintah desa dengan pemangku adat menjadi kunci keberhasilan model pelayanan terpadu di Desa Ngadisari agar pelayanan tetap baik dan berkualitas.

ABSTRACT

The provision of public services is currently still one of the public's assessments of the government. Local wisdom values in local communities are often neglected, so the government needs to make observations regarding service models so that they do not abandon traditional values and local wisdom. This research focuses on studying the combination of traditional and administrative service models in Ngadisari village. This research is descriptive qualitative in nature using interview techniques with sources who were chosen deliberately and who are considered to understand the things that will be studied in this paper. The results of this research indicate that the collaboration of traditional and administrative services in Ngadisari Village based on local wisdom is running optimally, both in verbal, written and action services. This is of course adjusted to the respective duties of both the village government and traditional stakeholders as actors in traditional services. Communication between the village government and traditional stakeholders is the key to the success of the integrated service model in Ngadisari Village so that services remain good and of high quality.

PENDAHULUAN

Pelayanan dalam sektor publik merupakan salah satu kewenangan daerah dalam menjalankan roda pemerintahan yang dapat memberikan pelayanan terpadu dan prima berbasis masyarakat dengan tidak menghilangkan nilai kearifan lokal masyarakat setempat. Adanya transformasi global pada proses pembangunan dan pemerintahan (*governance*) mengakibatkan timbulnya isu-isu moral seperti penyalahgunaan kekuasaan, korupsi, *crony capitalism*, "sweatheart deal" *privatization*, serta perilaku pemerintah yang tidak profesional dan etis lainnya. (Sudrajat, 2029). Hal ini tentu mengubah lingkungan pemerintahan yang mampu menentang peran tradisional negara dalam menjalankan tugasnya. Instansi pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta menciptakan inovasi dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan konsep *good governance*.

Dalam menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas dan sumber daya pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Keterlibatan pemangku kepentingan diatas tentu akan menciptakan terselenggaranya pelayan publik yang efektif, efisien serta berintegritas. (Maryam, 2016). Disamping itu kemampuan administrasi dalam pelayanan publik harus diperkuat dengan kemampuan masyarakat atau pemerintah yang memiliki kemampuan dalam bidang hukum. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang secara eksklusif maupun inklusif telah menempatkan kedudukan desa dalam paradigma baru. Desa bukan hanya sebagai organisasi pemerintahan yang berada dalam sistem pemerintahan kabupaten (*local state government*), tetapi juga menempatkan desa sebagai organisasi campuran (*hybrid*) antara masyarakat berpemerintahan (*self governing community*) dengan pemerintahan lokal (*local self government*). (Silahuddin, 2015). Dalam pelaksanaan pemerintahan di desa tentu menempatkan nilai-nilai kearifan lokal sebagai konteks dalam pelayanan publik dengan tidak menghilangkan nilai adat pada desa yang bersangkutan. Menurut Hasanah, kearifan lokal merupakan suatu warisan budaya sebagai

pandangan dan pengetahuan masyarakat tradisional yang selama ini menjadi pedoman dalam berperilaku dan telah dilaksanakan secara turun-temurun untuk memenuhi kebutuhan dan tantangan dalam kehidupan suatu masyarakat. Di dalam kearifan lokal terkandung nilai-nilai, norma-norma, sistem kepercayaan, dan ide-ide masyarakat setempat. (Hasanah et.al, 2021). Implikasi dari pemberlakuan Undang-Undang tentang desa diatas memberikan perubahan pada dinamika pemerintah daerah untuk melakukan perubahan penataan model pelaksanaan pemerintahan desa yang disesuaikan dengan kearifan lokal desa setempat dan asa-usul adat istiadat yang pernah berlaku pada wilayah tersebut.

Salah satu desa di Jawa Timur yang masih kental dengan kearifan lokalnya adalah Desa Ngadisari yang terletak di wilayah Kabupaten Probolinggo. Dalam pelaksanaan pelayanan publik pada pelayanan administrasi menggabungkan pelayanan adat dan pelayanan pemerintah daerah. Penggabungan pelayanan ini adalah bentuk inovasi pelayannya publik yang tidak melupakan kearifan lokal yang dimiliki oleh desa Ngadisari. Pada observasi awal yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa tidak semua masyarakat Desa Ngadisari melek akan teknologi sehingga pengembangan inovasi dalam pelayannya bukan berbentuk teknologi melainkan penerapan pelayanan dalam memaanfaatkan dengan bijak kearifan lokal untuk menunjang pelayanan publik dengan tetap menjaga keberagaman adat masyarakat.

Penelitian ini menarik untuk dikaji lebih mendalam pada kajian penggabungan pelayanan adat dan administrasi dalam pelayanan publik. Dapat diketahui dari temuan sementara diatas bahwa pelayanan administrasi pada desa Ngadisari dipadukan antara pelayanan administrasi pemerintah dengan pelayanan adat sehingga nilai-nilai kearifan lokal guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan juga menjadi penguatan dalam nilai adat pada penyelenggaraan pemerintah desa baik dalam pelayanan secara tertulis, lisan maupun dalam implementasinya secara langsung.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya pemenuhan atas kebutuhan publik serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud dalam hal ini adalah instansi pemerintahan. (Mahmudi, 2010). Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan *good governance* sebab terciptanya suatu *good governance* adalah kualitas pelayan instansi pemerintah kepada masyarakat. Peran pemerintah dalam sektor publik lebih dominan dari pada sektor swasta Menonjolnya peran pemerintah itu bukan saja dapat kita ukur dari ragam birokrasi dan besarnya jumlah pegawai negeri yang dipekerjakan, tetapi kualitas, kuantitas, efektivitasnya pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kearifan Lokal

Kearifan lokal (*local wisdom*) dapat dipahami sebagai gagasan-gagasan setempat (local) yang bersifat bijaksana, penuh kearifan, bernilai baik, yang tertanam dan diikuti oleh anggota masyarakatnya yang dipandang sangat bernilai dan mempunyai manfaat tersendiri dalam kehidupan masyarakat. Kearifan lokal terbentuk sebagai keunggulan budaya masyarakat setempat maupun kondisi geografis Kearifan lokal biasanya tercermin dalam kebiasaan-kebiasaan hidup masyarakat yang telah berlangsung lama. Keberlangsungan kearifan lokal akan tercermin dalam nilai-nilai yang berlaku dalam kelompok masyarakat tertentu. Nilai-nilai itu menjadi pegangan kelompok masyarakat tertentu yang biasanya akan menjadi bagian hidup tak terpisahkan yang dapat diamati melalui sikap dan perilaku mereka sehari-hari. Sedangkan dalam pelayanan publik, kearifan lokal merupakan nilai – nilai yang ada dalam pemerintah yang bertujuan untuk pelayanan publik dapat berjalan sebagai mana mestinya, dan hal itu bisa menjadi sebuah saran jika menghadapi suatu permasalahan yang timbul. (Sumada, 2017).

Pelayanan Adat

Pelayanan adat adalah suatu pelayan yang diberikan oleh pemangku adat dan lembaga adat yang memiliki fungsi serta peranan penting di dalam tatanan kehidupan masyarakat di suatu desa. Lembaga adat juga memiliki tugas dan tanggung jawab dan memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan untuk untuk menata, mengurus, dan menyelesaikan berbagai masalah kehidupan masyarakat di desa



tersebut dengan adat istiadat serta sanksi adat yang diberlakukan. (Darlan, 2020). Tujuan dengan adanya pelayanan adat diharapkan dapat melestarikan kearifan lokal desa sebagai symbol tertentu suatu desa.

METODE PENELITIAN

Penggunaan metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara dengan narasumber yang dianggap paham mengenai topik yang dikaji, kemudian menguraikan objek dari riset sesuai temuan dilapangan dengan jenis penelitian studi pustaka (*desk research*). Selain itu sumber data yang dimanfaatkan adalah jurnal ilmiah sebagai kajian literatur. Objek observasi dilakukan di wilayah Desa Ngadisari Kecamatan Sukapura Kabupaten Probolinggo. Tahapan dalam teknik analisa riset ini terdiri atas tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Ambarwati,2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implikasi dari diterapkannya pemberlakuan Undang-Undnag Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, memunculkan kembali tatanan pemerintah daerah dalam melakukan penataan kembali model pemerintahan desa yang disesuaikan dengan asal-usul dan adat sebagai kearifan lokal. (Zudan,2014). Secara umum pada penelitian terdahulu menyatakan bahwa nilai-nilai kearifan lokal bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam birokrasi pemerintahan pada masing-masing pelayanan. Inovasi pelayanan harus betul-betul berbasis pada kebutuhan masyarakat. Kearifan baik lokal maupun sosial harus diperhitungkan agar inovasi yang dibuat tersebut benar-benar berfungsi baik dan memberikan manfaat kepada masyarakat. (Hardiyansyah dan Kasisariah, 2022).

Masyarakat Desa Ngadisari mayoritas masih menjunjung nilai adat istiadat dan nilai-nilai kerifan lokal, yang sampai saat ini menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam aktivitasnya termasuk dalam tatanan pemerintahan dan pelayanan publik. Selain itu pula masih banyak masyarakat setempat yang belum paham mengenai teknologi, untuk itu jika inovasi pelayanan tidak terjangkau, diperlukan penyampai pesan kepada masyarakat. Peluang yang dapat dimanfaatkan melihat kondisi masyarakat Desa Ngadisari yang seperti itu tentunya aktor birokrasi pemerintah desa harus mampu memanfaatkan teknologi sebagai pelayanan administrasi untuk dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran berbagai administrasi kependudukan dengan tetap mempertahankan kearifan lokal masyarakat. Pemanfaatan nilai-nilai kearifan lokal dengan dukungan teknologi dan regulasi akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang efektif. Seperti dalam penggabungan pelayanan adat dan administrasi di Desa Ngadisari adalah salah satu inovasi dalam pelayanan publik yang mana pelaksanaan pelayanan administrasi dipadukan dengan pelayanan adat pada keadministrasiaan tertentu. Dalam konteks *governance* tidak ada pemusatan kekuasaan, termasuk dalam pemilihan pemangku adat. Peran komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Ngadisari sangat dibutuhkan antara pemerintah desa dengan pemangku adat sesuai dengan tugas masing-masing. Kualitas komunikasi akan mempengaruhi dalam mencapai efektivitas implementasi suatu pelayanan publik.

Pada temuan penelitan ini komunikasi antara pemerintah desa, pemangku adat dan masyarakat dinilai telah berjalan degan baik dan optimal. Slaah satu bentuk penggabungan pelayanan administrasi dan pelayanan adat di Desa Ngadisari adalah pelayanan pendaftaran nikah. Instansi pemerintah dengan pemangku adat melakukan kerjasama namun dengan porsi tugas masing-masing. Pemerintah desa sebagai pelayanan administrasi menerima pelayanan pendaftaran secara administrasi sedangkan pemangku adat sebagai pelayanan adat bertugas sebagai pembimbing dalam perspektif keagamaan dan adat. Dalam pelaksanaan pelayanan adat tidak menutup kemungkinan pemerintah desa turut serta di dalamnya namun masih dalam batasan-batasan tertentu, sebab pelayanan adat masih berisi berbagai macam adat yang menjadi kearifan lokal di Desa Ngadisari. Pemerintah desa hanya sebagai pengawas dalam pelaksanaan pelayanan adat. Pelayanan adat yang mengenai pernikahan, juga sangat dilakukan secara tertata oleh pemangku adat, hal ini dilakukan agar tidak terjadinya angka pernikahan dini yang tinggi di desa Ngadisari. Beberapa syarat yang ditawarkan juga telah disepakati oleh masyarakat setempat. Pengurusan pelayanan adat maupun pelayan administrasi di Desa Ngadisari tidak dipungut biaya, selain itu teknologi yang digunakan dalam pelayanan administrasi pemerintahan desa dapat dilakukan secara online dan manual. Sedangkan pada sistem laporan keuangan yang dikelola oleh pemerintah desa dilakukan secara tersistem sehingga transparan.

Penemuan diatas sesuai dengan konsep *good governance* yakni tata pemerintahan yang bersifat terbuka (transparan), sebagai wujud nyata prinsip tersebut yakni masyarakat Desa Ngadisari memiliki akses kemudahan untuk mengetahui dan memperoleh informasi baik tentang pelayanan pemerintahan maupun pelayanan adat seperti administrasi, kebijakan, kegiatan dan program pemerintah. Temuan lain dari penelitian ini yaitu kedua fungsi dan tugas dari perangkat pemerintah desa Ngadisari sebagai

pelayanan administrasi dan pemangku adat sebagai pelayanan adat tersebut saling ketergantungan dan bersinergis dengan fokus yang berbeda. Sifat dari pelayanan administrasi sendiri lebih pada administrasi kependudukan yang sifatnya formal dan kedinasan sedangkan pada pelayanan adat bersifat adat dan keagamaan. Meskipun dalam pelaksanaannya pada penerapan fungsi diatas masih perlu ditingkatkan melalui koordinasi dan komunikasi yang harmonis agar secara konsisten mewujudkan pelayanan publik yang optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Desa Ngadisari tentang model pelayanan terpadu berbasis kearifan lokal, maka didapat kesimpulan yaitu penggabungan pelayanan adat dan administrasi di Desa Ngadisari berjalan secara optimal. Adanya partisipasi dari pemangku adat salah satu keberhasilan model pelayanan publik ini berhasil. Masyarakat Desa Ngadisari merasa terbantu dengan adanya model penggabungan pelayanan, yang artinya nilai-nilai kearifan lokal di Desa Ngadisari masih tetap terjaga. Model pelayanan ini bisa disebut sebagai pemerintahan berbasis adat yang dalam pelaksanaannya melalui revitalisasi partisipasi dan akuntabilitas masyarakat Desa Ngadisari. Masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa sangat terbantu dengan adanya penggabungan pelayanan selain itu pelayanan administrasi pemerintah juga memberikan kemudahan dengan penggunaan dan penerapan teknologi dalam pengurusan administrasi warga.

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti selama di lapangan, peneliti memiliki beberapa saran bagi pihak terkait yaitu, pemerintah desa sebagai aktor dalam pelayanan administrasi dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara berkala apabila terdapat pelayanan yang mengharuskan warga untuk melakukan pengurusan administrasi secara *online* serta dapat memberikan pelatihan atau bimbingan kepada pegawai setempat sebagai operator pelayanan. Selain itu saran bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan pembahasan baik pada segi pemilihan obyek, fokus penelitian, serta dapat menggabungkan dengan beberapa teori sehingga penelitian mengenai kajian model pelayanan berbasis kearifan lokal dapat memberikan deskripsi penelitian yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Pati: Al Qalam Media Lestari.
- Darlan, Y. K. E. 2020. Partisipasi Anggota Lembaga Adat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Desa Todo Kecamatan Satarmese Kabupaten Manggarai. Sekolah Tinggi Pemberdayaan Masyarakat "AMPD". Yogyakarta
- Hardiyansyah, H., & Kasisariah, T. R. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Kearifan Lokal Masyarakat Pasemah Kota Pagar Alam Pada Masa Pandemi Covid-19*. <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/41398>
- Hasanah, S., Yani, A., & Setiawan, I. (2021). Water conservation based on local wisdom in Cikondang traditional village community. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 683(1), 012143. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/683/1/012143>
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. STIE YKPN: Jakarta
- M. Silahuddin, *Kewenangan Desa dan Regulasi Desa*, Jakarta: Kementrian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia, 2015.
- Mursak, & Takdir, M. (2019). *Penguatan Nilai-nilai Kearifan Lokal Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Di Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai*. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 10(2), Article 2. <https://doi.org/10.47030/administrasita.v10i2.151>
- Sudrajat, T. (2009). *Perwujudan Good Governance Melalui Format Reformasi Birokrasi Publik Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*. *Jurnal Dinamika Hukum*, 9(2), Article 2. <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2009.9.2.220>
- Sumada, I Made, 2017. Peran Kearifan Lokal Bali Dalam Perspektif Kebijakan Publik
- Zudan Arif Fakrulloh, "Kedudukan dan Penetapan Desa dan Desa Adat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa," *Jurnal Hukum 'Inkracht'*, Vol. I, No. 1, November, 2014.