

## **Fungsi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan : Studi Desa Alebo Kecamatan Konda**

Saidin <sup>1\*</sup>; Astri Mardiniawati <sup>2</sup>; Rekha Adji Pratama <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia ; astrimard@gmail.com

\* Correspondence : saidin@uho.ac.id

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi fungsi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Desa Alebo, Kecamatan Konda, Kabupaten Konawe Selatan serta langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah desa dalam mengatasi masalah terkait pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa telah berusaha menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat dalam administrasi pertanahan. Namun, terdapat beberapa kendala seperti ketidakberfungsian kantor desa, pelayanan yang belum optimal atau lambat, masalah dalam pengukuran tanah, serta rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi pertanahan. Meskipun demikian, pelayanan tetap dilakukan di rumah kepala desa atau sekretaris desa. Untuk mengatasi kendala tersebut, pemerintah desa berupaya mempercepat proses pelayanan dan mengaktifkan kembali kantor desa agar pelayanan terpusat dan lebih fokus. Penyelesaian masalah pertanahan dilakukan secara damai tanpa melibatkan ranah hukum, serta pemerintah desa mengadakan sosialisasi dua kali sebulan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen pertanahan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa fungsi pemerintah desa belum berjalan maksimal akibat keterbatasan sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

**Kata kunci :** *Fungsi Pemerintah Desa, Kualitas Pelayanan, Administrasi Pertanahan, Desa Alebo.*

### **ABSTRACT**

This study aims to evaluate the function of the village government in improving the quality of land administration services in Alebo Village, Konda District, South Konawe Regency and the measures taken by the village government to address the existing issues. This research employs a descriptive qualitative method. The findings indicate that the village government has been striving to fulfill its functions and responsibilities in serving the community regarding land administration. However, several obstacles were identified, such as the non-functioning village office, suboptimal or slow service processes, issues with land measurement, and the community's lack of awareness about the importance of land documents. Despite these challenges, services are still provided at the homes of the village head or the village secretary. To address these issues, the village government is making efforts to expedite the service process and reactivate the village office to centralize and focus the services. Land issues are resolved peacefully without involving legal channels, and the village government conducts awareness campaigns twice a month to inform the community about the importance of land documents. This study concludes that the village government's functions are not fully optimized due to inadequate facilities and infrastructure, as well as the need for further improvement in service quality..

**Keywords :** *Village Government Function, Service Quality, Land Administration, Alebo Village*

## Pendahuluan

Desa sebagai bagian dari struktur pemerintahan berada pada garis terdepan yang bersentuhan dengan masyarakat, menjadi salah satu fokus pembangunan Pemerintah Pusat. Dalam rangka mencapai tujuan pemerintah, salah satunya adalah perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang kemudian mampu secara optimal memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat desa. Peran eksistensi pemerintah desa adalah sebagai “penyuluh dan penyambung lidah” dari masyarakat desa. Pemerintah pusat dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik dalam proses pembangunan berbagai sektor dapat disampaikan melalui pemerintah desa.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pertanahan, pemerintah desa memainkan peran krusial sebagai administrator garis depan yang paling dekat dengan masyarakat (Safitri et al., 2022). Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa termasuk penyediaan pelatihan pengelolaan dokumen bagi staf (Wulandari, 2024), penerapan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) untuk meningkatkan kualitas pendidikan di desa (Insari, 2022), dan pelatihan keterampilan dasar komputer seperti aplikasi Microsoft Office untuk meningkatkan layanan administrasi (Haerani & Repelita, 2020).

Pemerintahan desa merupakan struktur pemerintahan paling rendah dalam penyelenggaraan pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa memiliki peran sangat penting dalam penyelenggaraan tata kelola dan pemerintahan di tingkat desa. Pemerintah desa mempunyai tugas pokok menciptakan kehidupan demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga dapat mewujudkan masyarakat yang sejahtera, damai, dan adil. Menurut UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa merupakan kesatuan wilayah yang didiami oleh sejumlah keluarga yang memiliki sistem pemerintahan sendiri.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa salah satu tujuan pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Selanjutnya dijelaskan bahwa terdapat standar pelayanan minimal desa dalam menyelenggarakan pemerintahan terkait pemenuhan kebutuhan masyarakat desa sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan lebih rinci dalam Permendagri No. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah desa untuk mengacu pada peraturan UU Desa dan Permendagri No. 1 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Desa dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat desa sehingga kebutuhan dasar masyarakat desa dalam hal pelayanan publik dapat terpenuhi dengan baik.

Di desa, pemerintah desa memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan sosial. Tugas dan kewajiban kepala desa dalam memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa diatur lebih lanjut dengan peraturan daerah berdasarkan peraturan pemerintah. Perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya yang bertanggung jawab kepada kepala desa. Perangkat desa lainnya ditunjuk oleh kepala desa dari warga yang bersangkutan dengan jumlah yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat setempat dan kondisi sosial-budaya.

Adapun fungsi pemerintah desa merujuk pada Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa, di mana kepala desa

berfungsi menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan, pemberdayaan masyarakat, menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat, dan melakukan pembinaan terhadap masalah pertanahan. Fungsi sekretaris desa meliputi pelaksanaan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, pelaksanaan urusan perencanaan, serta fungsi perangkat desa lainnya seperti kepala urusan, kepala seksi, dan kepala kewilayahan yang membantu sekretaris desa menyediakan data informasi dan memberikan pelayanan.

Peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Pemerintah desa berperan penting dalam melayani masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melayani kebutuhan masyarakat, peran pemerintah desa sangat dibutuhkan guna mewujudkan masyarakat yang berkembang dan sejahtera. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga pemerintah desa wajib untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan wewenangnya, pemerintah desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi pemerintahan itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Oleh karena itu, dalam pelayanan administrasi yang ada di desa, pemerintah desa melakukan upaya untuk menuju perbaikan kualitas pelayanan yang merupakan faktor utama yang harus diperhatikan. Selain untuk memahami profesionalisme dan pertanggungjawaban pemerintah desa, upaya ini juga bertujuan untuk mendapatkan informasi lebih mendalam tentang kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Terdapat berbagai macam pelayanan publik yang ada di desa, salah satunya yaitu pelayanan administrasi pertanahan yang ada di Desa Alebo Kecamatan Konda. Alebo adalah nama sebuah desa yang terletak di wilayah administratif Kecamatan Konda, Kabupaten Konawe Selatan. Kecamatan ini berbatasan langsung dengan wilayah Kota Kendari, ibu kota Provinsi Sulawesi Tenggara (Sultra). Desa ini mayoritas dihuni oleh penduduk transmigran asal Pulau Jawa yang didatangkan pada tahun 1973. Empat puluh lima tahun yang lalu, mereka yang kini menjadi tulang punggung keluarga adalah generasi kedua.

Administrasi pertanahan adalah usaha dan manajemen yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan pemerintah di bidang pertanahan dengan mengerahkan sumber daya untuk mencapai tujuan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Rusmadi Mura, 1997). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi pertanahan merupakan bagian dari administrasi negara, karena administrasi pertanahan merupakan upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kebijakan di bidang pertanahan yang pelaksanaannya dilakukan oleh BPN.

Tanah bagi masyarakat Desa Alebo merupakan harta tidak bergerak yang mempunyai nilai fungsi yang sangat tinggi untuk menunjang perekonomian dan kehidupan setiap masyarakat. Untuk mengklaim bahwa tanah yang dimiliki sah secara hukum, diperlukan surat kepemilikan tanah. Berdasarkan Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa, dijelaskan mengenai fungsi pemerintah desa, salah satunya yaitu kepala desa yang mengurus tentang pembinaan masalah pertanahan seperti adanya sengketa tanah, masalah batas tanah di desa, serta pelayanan administrasi pertanahan.

Terdapat berbagai macam pelayanan administrasi pertanahan di Desa Alebo seperti pembuatan akta jual beli tanah, pembuatan surat pengalihan tanah hak waris, dan penyelesaian masalah tanah. Dari berbagai macam pelayanan administrasi pertanahan tersebut, penulis menemukan beberapa permasalahan yaitu pembuatan pengalihan hak atas tanah berdasarkan jual beli dan kesalahan pengukuran tanah.

Dalam memacu kinerja pemerintah desa, khususnya di Desa Alebo, kepala desa dan aparatur desa memiliki arti penting dalam membantu dan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dalam menyelesaikan setiap urusan dan masalah yang dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan salah satu warga desa dan Pemerintah Desa Alebo, terdapat beberapa permasalahan. Pertama, pelayanan administrasi pertanahan dalam kepengurusan pembuatan surat jual beli tanah yang dilakukan oleh pemerintah desa masih belum optimal atau bisa dikatakan lambat. Kedua, masalah pengukuran tanah, di mana pihak A tanpa sepengetahuan pihak B mengukur tanah milik pihak B, yang menyebabkan perselisihan antara kedua pihak yang dilaporkan ke pemerintah desa setempat. Ketiga, kurangnya kesadaran masyarakat untuk.

Penerapan teknologi Smart Village telah terbukti meningkatkan penyampaian layanan publik di desa-desa (Haris, 2023). Penggunaan teknologi layanan mandiri dalam aplikasi layanan kependudukan dapat menyederhanakan proses dan meningkatkan efisiensi layanan (Herfandi et al., 2022). Selain itu, implementasi sistem e-Government di tingkat desa telah menunjukkan peningkatan kualitas layanan publik dan kepuasan warga (Natasya, 2023).

Pemberdayaan aparat desa melalui program pengembangan kapasitas dan sesi pelatihan telah efektif dalam meningkatkan kualitas tata kelola dan penyediaan layanan (Santati et al., 2022). Pengembangan sistem informasi desa terpadu dan layanan administrasi berbasis web telah menjadi instrumen penting dalam memodernisasi proses administrasi dan meningkatkan penyampaian layanan (Mahendra, 2023; Romadhon, 2023). Selain itu, pemanfaatan situs web dan portal layanan mandiri telah bermanfaat dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik (Buntoro, 2024).

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan pentingnya peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk administrasi pertanahan. Safitri et al. (2022) menekankan bahwa pemerintah desa sebagai administrator garis depan memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelatihan pengelolaan dokumen bagi staf desa, seperti yang diuraikan oleh Wulandari (2024), serta pelatihan keterampilan dasar komputer (Haerani & Repelita, 2020), telah terbukti meningkatkan efisiensi administrasi. Implementasi teknologi Smart Village juga telah meningkatkan penyampaian layanan publik di desa-desa (Haris, 2023), sementara teknologi layanan mandiri dalam aplikasi layanan kependudukan mampu menyederhanakan proses dan meningkatkan efisiensi layanan (Herfandi et al., 2022).

Selain itu, penelitian oleh Natasya (2023) menunjukkan bahwa implementasi sistem e-Government di tingkat desa dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan kepuasan warga. Pemberdayaan aparat desa melalui program pengembangan kapasitas dan pelatihan telah efektif dalam meningkatkan kualitas tata kelola dan layanan (Santati et al., 2022). Pengembangan sistem informasi desa terpadu dan layanan administrasi berbasis web juga telah menjadi instrumen penting dalam memodernisasi proses administrasi dan meningkatkan penyampaian layanan (Mahendra, 2023; Romadhon, 2023). Pemanfaatan situs web dan portal layanan mandiri telah meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik (Buntoro, 2024), menunjukkan bahwa berbagai inovasi dan pendekatan yang diterapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pertanahan di desa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peran dan fungsi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Desa Alebo, Kecamatan Konda. Penelitian ini berfokus pada identifikasi masalah yang ada, analisis langkah-langkah yang telah diambil oleh pemerintah desa, dan penilaian efektivitas upaya tersebut. Kontribusi riset ini adalah memberikan wawasan mendalam mengenai strategi dan praktik terbaik yang dapat diadopsi oleh pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam administrasi pertanahan.

## **Metode**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Fokus penelitian adalah kualitas pelayanan pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi pertanahan di Desa Alebo, Kecamatan Konda. Lokasi penelitian dipilih karena adanya permasalahan kualitas pelayanan administrasi pertanahan yang dirasakan oleh masyarakat dan pemerintah desa. Subjek penelitian mencakup Pemerintah Desa dan masyarakat Desa Alebo, Kecamatan Konda. Informan dipilih secara purposive, yaitu mereka yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dengan permasalahan yang diteliti, meliputi Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan Desa, Kasi Pemerintahan Desa, dan tiga warga desa. Data yang digunakan adalah data kualitatif yang disajikan dalam bentuk kata verbal. Sumber data primer diperoleh langsung dari responden melalui wawancara, sedangkan data sekunder berupa dokumen, literatur dari internet, surat kabar, jurnal, dan lain-lain. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan langsung dengan pihak terkait, observasi dilakukan di lapangan untuk mengetahui kondisi lokasi penelitian, dan dokumentasi memanfaatkan dokumen tertulis, gambar, dan foto-foto yang relevan. Analisis data menggunakan teknik analisis interaktif dari Miles dan Huberman (1994), yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Saidin & Rinanda, 2022).

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Fungsi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Desa Alebo.**

Pemerintahan desa merupakan salah satu unsur penyelenggara negara yang mempunyai misi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah Desa mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengurus masyarakatnya guna membangun masyarakat yang sejahtera. Pemerintahan Desa berperan penting dalam mewujudkan penyelenggaraan

pemerintahan desa yang baik dan transparan. Fungsi yang harus dijalankan oleh Pemerintah Desa antara lain pelayanan, pengaturan, kepemimpinan, koordinasi, pengelolaan, dan pembangunan.

Menurut H.A.W (2003) Pemerintahan Desa merupakan satuan organisasi pemerintahan tingkat terendah di kecamatan yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat. yang diakui dalam sistem nasional dan terletak di wilayah kabupaten. Yang terpenting dalam menjalankan pemerintahan desa adalah pemerintahan Desa dapat meningkatkan kesejahteraan warga, memberikan pelayanan kepada masyarakat desa, dan meningkatkan daya saing desa.

Untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat, pemerintah desa harus menyediakan kondisi yang aman, nyaman, dan kondusif bagi setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan keterampilan dan kreativitas serta mencapai kemajuan bersama. Oleh karena itu, pemerintah desa harus secara aktif memperkuat perannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat setempat. Pemerintah desa perlu terlibat langsung agar pelayanan masyarakat dapat berjalan seoptimal mungkin.

Adapun fungsi yang harus dijalankan oleh Pemerintah Desa yaitu pertama pelayanan kepada masyarakat seperti melayani keperluan administrasi masyarakat mengenai pertanahan seperti adanya kepengurusan surat pengantar untuk membuat akta jual beli tanah, membuat surat pengalihan tanah, membantu warga menyelesaikan masalah pertanahan serta membantu masyarakat yang ingin membuat SKPT (surat keterangan pendaftaran tanah). meskipun pengurusan administrasi di atas tidak dibuat secara langsung oleh Pemerintah Desa, akan tetapi tanda tangan kepala desa dan stempel desa serta surat pengantar dari desa merupakan syarat utama yang sangat dibutuhkan dalam pengurusan administrasi tersebut. Kedua, fungsi ketatausahaan yaitu fungsi yang bertugas untuk menyimpan arsip – arsip dokumen mengenai pertanahan.

Demikian pula dengan pemerintahan desa yang ada di Desa Alebo kecamatan konda telah berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam pengurusan administrasi warga setempat. pemerintah desa di Desa Alebo telah berperan aktif dalam melaksanakan tugas atau fungsi dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat. Meskipun di desa alebo kantor desanya sudah tidak berfungsi lagi sebagai sarana utama dalam pelayanan administrasi warga, namun Pemerintah Desa telah berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi masyarakat.

Sebagaimana observasi yang penulis lakukan di Desa Alebo terlihat bahwa meskipun kantor desa alebo sudah tidak berfungsi lagi, namun pemerintah desa tetap berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap masyarakat yang ingin mengurus administrasi mengenai pertanahan. Pelayanan administrasi di Desa Alebo terjadi diberbagai tempat yang memungkinkan baik di rumah kepala desa, rumah sekretaris desa dan tempat lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Sugeng Raharjo selaku kepala Desa Alebo mengenai fungsi Pemerintah Desa Di Alebo mengatakan bahwa:

*“ Mengenai tugas dan fungsi pemerintah desa di desa alebo ini telah terlaksana dengan baik tetapi belum bisa dikatakan sempurna karena adanya permasalahan berada pada sarana dan prasarana di desa ini masih belum memadai seperti kantor desa yang tidak berfungsi jadi biasanya untuk kepengurusan administrasi dilakukan dirumah kepala desa dan sekretaris desa. dengan tidak berfungsinya kantor desa alebo masyarakat banyak yang mengeluh mengenai keterlambatan*

*pelayanan administrasi dikarenakan pemerintah desa biasanya tidak ada ditempat dikarenakan lagi sibuk dengan urusan yang lain” ( Hasil wawancara, 6 januari 2024).*

Dengan demikian penjelasan mengenai fungsi pemerintah desa itu dilakukan belum sempurna dikarenakan kekurangan prasarana yang paling penting yaitu kantor desa yang sudah tidak berfungsi lagi. Untuk mengetahui peran serta fungsi pemerintah dalam melayani pengurusan administrasi, maka dapat dilihat dari beberapa indikator berikut ini:

### **1. Fungsi Pelayanan Kepada Masyarakat.**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu yang menjadi obyek pembahasan pada penelitian ini yakni pelayanan administrasi pertanahan di desa alebo kecamatan konda .

Pelayanan administrasi pertanahan di Desa Alebo dimensi pola yang tergambar mulai dari bentuk pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pemerintah desa yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Serta adanya strategi yang dilakukan oleh pemerintah desa untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya legalitas kepemilikan tanah. Hal ini dinyatakan oleh Kepala Desa Alebo Bapak Sugeng Raharjo bahwa:

*“Di Desa Alebo kekurangan prasarana untuk melakukan kegiatan pelayanan salah satunya yaitu kantor desa yang sudah tidak berfungsi lagi. Bentuk pelayanan administrasi pertanahan di desa alebo yaitu membuat surat pengalihan hak tanah yang berasal dari hak waris, membantu mengurus permasalahan mengenai tanah seperti masalah pengukuran tanah. Adapun strategi dalam pelayanan administrasi pertanahan agar berjalan dengan optimal yaitu kami pemerintah desa alebo melayani dengan sepenuh hati pada masyarakat apa saja yang dibutuhkan masyarakat pasti pemerintah desa alebo akan membantu dalam hal pelayanan karena itu juga merupakan wewenang pemerintah desa alebo untuk memberikan pelayanan yang baik dan kami juga sebagai pemerintah desa alebo akan semaksimal memberikan pelayanan. Jika masih ada masyarakat yang masih malas dengan membuat surat-surat mengenai pertanahan kami sebagai pemerintah desa alebo juga mengadakan sosialisasi betapa pentingnya mengurus surat – surat tanah dan sosialisasi itu berlangsung dalam 2 kali selama sebulan.” ( Hasil wawancara, 6 Januari 2024).*

Mengacu pada pernyataan diatas, menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat masih terhambat dikarenakan kantor desa yang tidak ada, tetapi Pemerintah Desa Alebo dalam proses melakukan pelayanan sudah sangat empati atau perhatian untuk melayani masyarakat yang mengalami masalah mengenai pertanahan. Pemerintah desa juga mengadakan sosialisasi untuk masyarakat yang belum sadar akan pentingnya mengurus legalitas kepemilikan tanah, sosialisasi tersebut berlangsung dalam 2 kali sebulan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada Bapak Muhammad Irfan selaku Sekretaris Desa Alebo kecamatan konda mengenai lokasi terjadinya proses pelayanan administrasi pertanahan mengatakan bahwa:

*“Biasanya proses pelayanan administrasi warga terjadi di berbagai tempat yang memungkinkan seperti dirumah kepala desa atau rumah sekretaris desa. Meskipun tidak berfungsinya kantor desa di alebo proses pelayanannya sudah cukup baik.” ( Hasil wawancara, 6 Januari 2024).*

Pendapat diatas menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi pertanahan tidak terjadi dikantor Desa Alebo. Hal ini disebabkan karena kantor desa alebo sudah tidak berfungsi lagi atau tidak layak dipakai. Pemerintah desa telah berupaya mengusulkan untuk

melakukan pembangunan ulang kantor desa, tetapi sampai sekarang belum terlaksana dikarenakan biaya yang belum memadai.

Adapun wawancara penulis dengan Ibu Fitri selaku masyarakat desa alebo menyatakan bahwa:

*“Bahwa dalam pengurusan administrasi pertanahan, pemerintah desa telah memberikan proses pelayanan dengan baik tetapi, hanya waktunya saja yang belum maksimal. Pemerintah desa beserta aparat desa menjalankan peranannya dengan semaksimal mungkin dalam melayani masyarakat. Meskipun kantor desanya tidak berfungsi, proses pengurusan administrasi warga tetap berjalan. Kepala desa dan sekretaris desa secara langsung mengurus dan melayani warga yang berkepentingan mengurus administrasi.” (Hasil wawancara, 6 Januari 2024).*

Ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pengurusan administrasi di desa alebo kecamatan konda, antara lain seperti tidak berfungsinya kantor desa yang menjadi sarana utama dalam pelayanan administrasi warga. Selain itu, tidak adanya waktu yang pasti dalam pengurusan administrasi pertanahan, baik siang maupun malam. Proses pelayanan administrasi hanya terjadi begitu saja tanpa adanya kejelasan waktu berkunjung. Selain itu, tidak adanya jangka waktu yang pasti mengenai selesainya suatu pengurusan administrasi. Terkadang suatu pengurusan administrasi selesai dalam tempo satu hari dan kadang pula membutuhkan waktu beberapa hari sesuai dengan ada atau tidaknya aparat desa di tempat. Dan ada juga hambatan yang berasal dari masyarakat yaitu masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya mengurus surat – surat kepemilikan tanah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus Samsudin selaku kepala seksi pemerintahan mengatakan bahwa ada beberapa kendala dalam pengurusan administrasi pertanahan. Hal ini dapat di lihat dari pernyataan beliau:

*“Banyak kendala dalam pengurusan administrasi di desa seperti waktu pelayanan tidak efektif, kadang masyarakat saat datang kerumah kepala desa atau sekretaris mereka tidak ada di tempat. Karena kepala desa atau sekretaris juga punya pekerjaan lain. Selain itu masyarakat juga merasa segan karena tidak bisa lama-lama di rumah kepala atau sekretaris desa dan juga jika tidak ada pemerintah desa k masyarakat harus bolak balik sehingga tidak siap dalam satu hari.” (Hasil wawancara, 6 januari 2024).*

Pendapat di atas menunjukkan bahwa ada beberapa kendala yang menjadi penghambat bagi masyarakat dalam mengurus administrasi. Diantara penghambat tersebut adalah tidak adanya sarana yang memadai seperti kantor desa yang tidak berfungsi. Selain itu, tidak adanya waktu yang pasti mengenai keberadaan pemerintah desa baik di rumah maupun di tempat lainnya sehingga masyarakat merasa kesulitan karena harus mencari pemerintah desa di berbagai tempat yang memungkinkan seperti rumah, di kebun maupun di tempat lainnya. Dengan ketiadaan aparat desa di tempat, terkadang masyarakat harus datang berulang kali untuk menjumpai kepala desa maupun sekretaris desa. Hal ini membuat jangka waktu pengurusan administrasi menjadi tidak pasti dan menghabiskan banyak waktu. Selain itu tidak adanya kejelasan informasi terkait pengurusan suatu administrasi. Masyarakat yang tidak memiliki pengetahuan harus bolak-balik menjumpai kepala desa atau sekretaris desa dalam mengurus suatu administrasi pertanahan di Desa Alebo.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Sugeng Raharjo selaku kepala desa alebo mengatakan bahwa:

*“hambatan dalam pelayanan administrasi pertanahan di desa alebo yaitu tidak adanya waktu yang jelas dalam kepengurusan administrasi pertanahan dikarenakan kantor desa yang tidak berfungsi lagi serta ada juga hambatan yang berasal dari masyarakat desa karena banyak masyarakat yang*

*belum sadar akan pentingnya kepengurusan surat – surat kepemilikan tanah” ( Hasil wawancara,6 januari 2024).*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hambatan – hambatan dalam pelayanan administrasi pemerintah desa itu waktunya yang maksimal dikarenakan tidak ada kantor desa, pemerintah desa yang tidak ada di tempat serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus surat – surat atau legalitas pertanahan. Pemerintah desa memberikan solusi yaitu jika ada masyarakat yang ingin mengurus surat – surat pertanahan atau ada masyarakat yang bermasalah dengan tanahnya maka harus menghubungi pemerintah desa dulu melalui telepon agar dapat mengetahui pemerintah desa ada ditempat atau tidak ada, untuk mengenai masalah waktu proses pelayanan pemerintah desa akan semaksimal mungkin mempercepat proses pelayanan, dan untuk masalah yang berasal dari kurangnya kesadaran masyarakat, pemerintah desa mengadakan sosialisasi mengenai pentingnya kepengurusan surat – surat atau legalitas tanah dan dilaksanakan dalam 2 kali sebulan.

Adapun Cara pemerintah desa dalam mengatasi masalah yang terjadi pada pelayanan administrasi pertanahan yang ada di Desa Alebo yaitu Pemerintah Desa Alebo memberikan solusi untuk mengatasi masalah administrasi pertanahan, mengenai masalah waktu prosesnya itu pemerintah desa akan semaksimal mungkin untuk mempercepat prosesnya, mengenai masalah tidak adanya pemerintah desa di tempat maka pemerintah desa memberi tau kepada warga bahwa jika ingin mengurus surat-surat pertanahan masyarakat harus menghubungi pemerintah desa dulu melalui telepon, dalam masalah antar masyarakat mengenai pengukuran tanah itu cara penyelesaiannya dibantu oleh pemerintah desa dan di selesaikan dengan damai, serta masalah mengenai kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus legalitas kepemilikan tanah, pemerintah desa inisiatif untuk mengadakan sosialisasi 2 kali sebulan dengan tujuan agar masyarakat mengetahui betapa pentingnya mengurus surat-surat pertanahan.

## **2. Fungsi Ketatausahaan atau Administrasi.**

Pelayanan administrasi yang ada di desa terbagi atas beberapa macam yaitu administrasi kependudukan, pertanahan serta mengenai manajemen pembangunan.

Pemerintahan desa akan berjalan dengan lancar manakala didukung oleh sistem tata usaha/administrasi yang benar,rapi dan tertib. Adapun Sistem administrasi yang benar rapi dan tertib akan memberikan data dan informasi yang mudah dan sistematis yang sangat berfungsi untuk pengambilan keputusan, pembuatan rencana, kontrol kegiatan dan komunikasi baik didalam maupun keluar organisasi, seperti Tata penyusunan buku administrasi, Pengarsipan, Prinsip pelayanan, Mengagendakan pelatihan bagi pegawai /pemerintah desa dan juga membantu menyelesaikan masalah mengenai pertanahan.

Di Desa Alebo fungsi ketatausahaan atau administrasi ini belum bisa dikatakan sudah maksimal karena mengenai arsip – arsip dokumen yang disimpan masih banyak yang tidak ada, dapat diliat dari hasil wawancara kepada bapak Sugeng Raharjo selaku kepala desa bahwa:

*“ Dalam urusan mengenai ketatausahaan atau administrasi itu pada desa alebo di jalankan oleh kaur tata usaha dan umum yang ada di desa ini. Mengenai tata penyusunan buku administrasi dan pengarsipan berkas-berkas sudah tertata dengan rapi tetapi masih banyak yang belum lengkap seperti arsip mengenai dokumen pertanahan. Mengenai permasalahan mengenai tanah itu ada juga tetapi permasalahan itu tidak sampai pada ranah hukum melainkan di selesaikan dengan cara damai,*

*karena di desa ini semua warga sudah kaya saudara jadi, tidak ada masalah yang terjadi dengan mengakibatkan ranah hukum”( Hasil wawancara, 6 Januari 2024).*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kegiatan mengenai ketatausahaan di Desa Alebo itu sudah tertata dengan rapi tetapi masih belum lengkap dan juga jika terjadi permasalahan itu bisa terselesaikan dengan damai.

Mengenai dokumen atau arsip – arsip mengenai pertanahan di Desa Alebo sudah tersimpan dengan rapi berbentuk file tetapi masih banyak dokumen yang tidak disimpan atau masih belum lengkap, berdasarkan hasil wawancara mengenai dokumen atau arsip pertanahan kepada bapak Muhammad Irfan selaku Sekretaris Desa menyatakan bahwa:

*“Mengenai arsip dokumen pertanahan di desa alebo ini tersimpan dengan baik tetapi dokumennya tidak lengkap seperti dokumen mengenai daftar tanah yang sudah bersertifikat serta dokumen mengenai pengalihan kepemilikan surat tanah itu dokumennya tidak tersedia karena kebanyakan masyarakat di desa alebo membuat surat pengalihan tanah langsung membatwa kepada notaris atau PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah). Adapun arsip dokumen yang lengkap seperti arsip mengenai warga yang mengurus SKPT desa serta luas pertanahan desa alebo dan lain sebagainya. Untuk jumlah masyarakat yang membuat SKPT desa itu berjumlah 25 orang dan juga untuk didesa alebo semua tanah rata – rata sudah bersertifikat karena desa itu wilayah transmigran.” (Hasil wawancara, 30 Januari 2024).*

Jadi dapat disimpulkan bahwa di Desa Alebo arsip – arsip dokumen mengenai pertanahan belum terlaksana dengan baik dikarenakan banyak arsip dokumen yang tidak tersimpan.

Untuk kedua fungsi pemerintah desa belum terlaksana dengan baik karena untuk pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat masih belum bisa dikatakan sempurna karena adanya sarana dan prasarana penting yang kurang yaitu kantor desa yang sudah tidak berfungsi lagi serta mengenai ketatausahaan masih banyak dokumen pertanahan yang tidak lengkap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa telah berusaha menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat dalam administrasi pertanahan. Namun, berbagai kendala seperti ketidakberfungsian kantor desa, proses pelayanan yang lambat, masalah dalam pengukuran tanah, serta rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi pertanahan masih ditemukan. Kendala ini sejalan dengan temuan Safitri et al. (2022) yang menunjukkan bahwa pemerintah desa sebagai administrator garis depan memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan yang berkualitas kepada masyarakat, namun sering terkendala oleh keterbatasan sarana dan prasarana.

Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah desa Alebo berusaha mempercepat proses pelayanan dan mengaktifkan kembali kantor desa agar pelayanan terpusat dan lebih fokus. Langkah ini relevan dengan studi Herfandi et al. (2022) yang menyebutkan bahwa penggunaan teknologi layanan mandiri dalam aplikasi layanan kependudukan dapat menyederhanakan proses dan meningkatkan efisiensi layanan(pamarenda-review-assign...). Selain itu, pemberdayaan aparat desa melalui program pengembangan kapasitas dan pelatihan, seperti yang diuraikan oleh Santati et al. (2022), terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas tata kelola dan layanan di desa.

Salah satu strategi yang diterapkan adalah sosialisasi dua kali sebulan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen pertanahan. Ini menunjukkan upaya pemerintah desa dalam meningkatkan partisipasi dan kesadaran masyarakat, sejalan dengan temuan Wulandari (2024) bahwa pelatihan pengelolaan dokumen

bagi staf desa dapat meningkatkan efisiensi administrasi. Selain itu, implementasi teknologi Smart Village yang diusulkan oleh Haris (2023) dapat menjadi solusi dalam meningkatkan penyampaian layanan publik di desa-desa, yang mana belum sepenuhnya diterapkan di Desa Alebo.

## Kesimpulan

Fungsi Pemerintah Desa Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi pertanahan Bagi Masyarakat Desa Alebo terbagi atas dua indikator yaitu fungsi pelayanan kepada masyarakat serta fungsi ketatausahaan atau administrasi. Untuk fungsi pemerintah desa belum bisa dikatakan sempurna dikarenakan salah satu prasarana yaitu kantor desa yang tidak berfungsi sehingga mengakibatkan keterlambatan proses pelayanan administrasi pertanahan serta adanya arsip – arsip dokumen yang belum lengkap mengenai pertanahan. Pemerintah desa telah semaksimal mungkin meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan menyediakan sarana dan prasarana publik walaupun masih banyak kekurangannya. Pemerintah desa juga memberikan informasi dan mengarahkan masyarakat untuk memenuhi syarat-syarat pengurusan administrasi.

Adapun untuk kualitas dimensi pelayanan administrasi pertanahan di Desa Alebo secara bukti fisik belum bisa dikatakan sempurna dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana yang paling penting yaitu kantor desa yang sudah tidak berfungsi lagi. Dan juga untuk kualitasnya masih belum optimal karena dapat dilihat dari sisi beberapa dimensi kualitas seperti kehandalan serta jaminan yaitu kemampuan dan ketetapan waktu yang diberikan masih belum jelas. Jadi, kelima indikator dimensi kualitas pelayanan yang sudah bisa dikatakan maksimal yaitu ada pada indikator ketanggapan (Responsiveness) serta perhatian (emphaty), kedua indikator tersebut sudah terlaksana dengan baik walaupun masih belum bisa dikatakan sempurna.

## Referensi

- Buntoro, G. (2024). Pemanfaatan website desa dan layanan mandiri sebagai upaya pelayanan publik masyarakat desa Tugu. *Jurnal PKM (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 7(1), 39. <https://doi.org/10.30998/jurnalpkm.v7i1.21020>
- Haerani, R., & Repelita, R. (2020). Pelatihan penggunaan aplikasi Microsoft Office dalam meningkatkan pelayanan administrasi bagi pegawai kantor desa Harjatani Kramatwatu Serang-Banten. *Minda Baharu*, 4(2), 68. <https://doi.org/10.33373/jmb.v4i2.2692>
- Haris, M. (2023). Smart village application untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintah desa Katonsari Kabupaten Demak. *Losari Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 84-89. <https://doi.org/10.53860/losari.v5i2.161>
- Herfandi, H., Ramdani, E., Dwiasnati, S., Irawan, A., & Sukarna, R. (2022). Penerapan self-service technology pada aplikasi pelayanan penduduk desa Labuhan Sumbawa. *Format Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 11(1), 91. <https://doi.org/10.22441/10.22441/format.2022.v11.i1.010>
- Insari, R. (2022). Strategi peningkatan kualitas pendidikan masyarakat desa Suak Puntong. *Journal of Government (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah)*, 8(1). <https://doi.org/10.52447/gov.v8i1.5971>

- Mahendra, Y. (2023). Rancang bangun sistem informasi kependudukan dan pelayanan masyarakat desa Sopot Kec. Jangkar Kab. Situbondo. *Journal Information System Development (ISD)*, 8(2), 87-91. <https://doi.org/10.19166/isd.v8i2.647>
- Natasya, N. (2023). Rancang bangun aplikasi sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis web (Studi Kasus: Desa Kwala Begumit). *Intecom Journal of Information Technology and Computer Science*, 6(2), 1258-1263. <https://doi.org/10.31539/intecom.v6i2.8393>
- Romadhon, A. (2023). Rancang bangun sistem informasi layanan administrasi desa berbasis web di Desa Dukuh. *Jipi (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 8(2), 514-524. <https://doi.org/10.29100/jipi.v8i2.3553>
- Safitri, S., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2022). Upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(5), 784-792. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i5.582>
- Saidin, S., & Rinanda, W. W. (2022). Transparansi Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Di Desa Wawoone, Kecamatan Wonggeduku, Konawe. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 178-190.
- Santati, P., Kartasari, S., & Meitisari, N. (2022). Peningkatan kapabilitas perangkat desa melalui pelatihan pelaksanaan administrasi pemerintahan Desa Ulak Kembahang II Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bumi Raflesia*, 5(3), 1013-1020. <https://doi.org/10.36085/jpmbr.v5i3.4305>
- Wulandari, R. (2024). Pelatihan pengelolaan dokumen bagi pegawai di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(1), 267-275. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i1.1918>