

PELAYANAN SEKTOR PUBLIK

NEW PUBLIC MANAGEMENT

R.Rindu Garvera, S.IP.,M.Si

Dr.Hj. Kiki Endah, S.Sos.,M.Si

H. Otong Husni Taufiq S.IP., M.Si

Neti Sunarti, S.Pd.,S.IP.,M.Si



PELAYANAN SEKTOR PUBLIK

NEW PUBLIC MANAGEMENT

PELAYANAN SEKTOR PUBLIK

NEW PUBLIC MANAGEMENT

R. Rindu Garvera, S.IP., M.Si.
Dr. Hj. Kiki Endah, S.Sos., M.Si.
H. Otong Husni Taufik, S.IP., M.Si.
Neti Sunarti S.Pd., S.IP., M.Si.



PELAYANAN SEKTOR PUBLIK

NEW PUBLIC MANAGEMENT

© Penerbit Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia (PRCI)

Penulis:

R. Rindu Garvera, S.IP., M.Si.
Dr. Hj. Kiki Endah, S.Sos., M.Si.
H. Otong Husni Taufik, S.IP., M.Si.
Neti Sunarti S.Pd., S.IP., M.Si.

Editor: Regi Refian Garis, S.IP., M.Si

Terbit: September 2024

Cover: Tim Kreatif PRCI

Tata Letak: Tim Kreatif PRCI

Hak Cipta 2024, pada Penulis. Diterbitkan pertama kali oleh:

Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
ANGGOTA IKAPI JAWA BARAT

Pondok Karisma Residence Jalan Raflesia VI D.151
Panglayungan, Cipedes Tasikmalaya – 085223186009

Website: www.rcipress.rcipublisher.org
E-mail: rumahcemerlangindonesia@gmail.com

Copyright © 2024 by Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
All Right Reserved

- Cet. I –: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2024
Dimensi : 18,2 x 25,7 cm

ISBN 978-623-8750-37-5

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan
cara apapun tanpa izin tertulis dari penulis dan penerbit

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang
Hak Cipta Pasal 72

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta
Pasal 72

Barang siapa dengan sengaja melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling sedikit 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta terkait sebagai dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

KATA PENGANTAR

Sektor publik memiliki peran yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat modern. Pelayanan sektor publik menjadi tulang punggung bagi kemajuan suatu negara, memastikan bahwa kebutuhan dasar masyarakat terpenuhi dengan baik dan efisien. Namun, dalam menghadapi dinamika zaman yang terus berkembang, sektor publik diharapkan untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi.

Dalam buku ini, kami mempersembahkan sebuah eksplorasi mendalam tentang konsep pelayanan sektor publik dengan pendekatan New Public Management. **"Pelayanan Sektor Publik: New Public Management"** menjadi panduan yang komprehensif bagi pembaca yang ingin memahami bagaimana prinsip-prinsip manajemen baru ini telah membentuk dan mengubah tatanan pelayanan publik di berbagai negara. Konsep New Public Management telah menjadi paradigma yang dominan dalam upaya reformasi sektor publik di seluruh dunia. Dengan menekankan pada efisiensi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan, NPM menawarkan pendekatan yang lebih berorientasi pada hasil dan berbasis pada prinsip-prinsip manajemen swasta. Melalui penelusuran yang mendalam, buku ini menguraikan prinsip-prinsip dasar dari New Public Management dan mengungkap bagaimana konsep ini diimplementasikan dalam praktik pelayanan sektor publik. Dari pengadaan barang publik hingga pelayanan administratif, pembaca akan dibimbing untuk memahami bagaimana NPM telah membawa perubahan yang signifikan dalam cara sektor publik beroperasi.

Selain itu, buku ini juga menggali dampak dan tantangan yang dihadapi dalam menerapkan konsep New Public Management. Dari evaluasi kinerja pelayanan hingga tantangan dalam membangun kepercayaan masyarakat, pembaca akan diajak untuk mengeksplorasi berbagai aspek yang terkait dengan transformasi sektor publik menuju arah yang lebih efektif dan efisien.

Kami berharap bahwa buku ini akan menjadi sumber inspirasi dan wawasan bagi para pembaca yang tertarik untuk mendalami lebih lanjut tentang pelayanan sektor publik dalam era New Public Management. Semoga buku ini memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik demi kesejahteraan masyarakat secara lebih luas.

Ciamis, 1 Januari 2024

Penulis

PENGANTAR PENERBIT

Dengan penuh rasa syukur, kami hadirkan kepada Anda buku yang berjudul "Pelayanan Sektor Publik: New Public Management". Buku ini adalah hasil karya dari penulis yang berkomitmen untuk memberikan wawasan mendalam tentang dinamika dan transformasi dalam sektor publik melalui pendekatan New Public Management (NPM).

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, sektor publik menghadapi tantangan yang semakin kompleks. NPM menawarkan paradigma baru dalam pengelolaan dan pelayanan sektor publik, dengan fokus pada efisiensi, efektivitas, dan responsivitas. Buku ini mengupas berbagai prinsip dasar NPM, implementasinya dalam praktik, serta tantangan dan peluang yang dihadapi oleh institusi publik.

Penulis dengan teliti mengeksplorasi bagaimana prinsip-prinsip NPM dapat diadaptasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan mendorong akuntabilitas. Melalui analisis kasus, teori yang mendalam, dan rekomendasi praktis, buku ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berharga bagi akademisi, praktisi, serta pembuat kebijakan yang ingin memahami dan menerapkan konsep NPM.

Kami mengucapkan terima kasih kepada penulis yang telah bekerja keras untuk menghasilkan karya ini, serta kepada tim editorial dan penerbit yang telah berperan penting dalam proses penerbitan. Semoga buku ini memberikan manfaat dan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan pelayanan sektor publik di Indonesia.

Akhir kata, kami berharap pembaca dapat mengambil banyak inspirasi dan pengetahuan dari buku ini, serta menerapkannya untuk kemajuan sektor publik yang lebih baik.

Selamat membaca!

Penerbit
Rumah Cemerlang Indonesia

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
PENGANTAR PENERBIT.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENTINGNYA PEMAHAMAN MASYARAKAT TENTANG SERTIFIKAT TANAH.....	1
BAB II ANALISIS KUALITAS DAN IMPLEMENTASI.....	8
BAB III SINERGITAS <i>WHOLE OF GOVERNMENT</i>	17
BAB IV TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK MENUJU DESA BERBASIS DIGITAL.....	30
BAB V TANTANGAN DAN PROSPEK KE DEPAN	40
BAB VI TANTANGAN DAN TRANSFORMASI	48
BAB VII MENUJU TRANSPARANSI DAN KETERLIBATAN MASYARAKAT DALAM ERA OTONOMI DAERAH.....	58
BAB VIII EVALUASI KUALITAS LAYANAN PUBLIK DALAM KONTEKS PEMERINTAHAN DESA.....	69
BAB IX TRANSFORMASI TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA MENUJU PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS.....	84
BAB X DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS.....	92
BAB XI PELAYANAN PENCATATAN SIPIL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS	97
BAB XII PENGEMBANGAN IKLIM DAN PROMOSI PENANAMAN MODAL DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS	105
BAB XIII PELAYANAN DAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) DI KABUPATEN CIAMIS.....	110
BAB XIV DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BIDANG PENGENDALIAN DAN PENGELOLAAN DATA	121

BAB XV PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DI KELURAHAN KERTASARI KECAMATAN CIAMIS	126
BAB XVI PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DI KELURAHAN LINGGARSARI KABUPATEN CIAMIS	130
BAB XVII PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DI KELURAHAN SINDANGRASA.....	135

BAB I

PENTINGNYA PEMAHAMAN MASYARAKAT TENTANG SERTIFIKAT TANAH

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merujuk pada layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik haruslah transparan, efisien, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Hal ini mencakup berbagai jenis layanan seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, keamanan, dan lain sebagainya. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memastikan bahwa kebutuhan dasar mereka terpenuhi dengan baik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan publik dan diperuntukkan pada pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi hak warga negara dan penduduk Indonesia dan petugas layanan berkewajiban memberikan pelayanan terbaik. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3 menyatakan bahwa negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum lainnya yang layak. Pelayanan sektor publik juga meliputi Pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor lainnya yang terkait (Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Adapun kriteria yang dapat memenuhi penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas adalah : transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban (Sinambela, 2010:6) Sejalan dengan pelayanan sektor publik yang berkualitas, sekarang terdapat pendekatan Whole of Government sebagai suatu respon dari paradigma NPM (New Public Management) yang menekankan pada aspek efisiensi,

kolaboratif dan koordinatif di setiap sektor dan pendekatan ini banyak digunakan dalam instansi penyelenggara pelayanan publik. Kolaborasi ini bertujuan untuk mencapai tujuan pembangunan kebijakan, manajemen program serta peningkatan pelayanan publik lintas sektor atau lintas batas guna mencapai tujuan bersama dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Desa Panyingkiran merupakan salah satu Desa yang berada di Kabupaten Ciamis dengan luas wilayah sekitar 229,81 Ha yang terbagi ke dalam 7 RW dan Desa ini terletak sekitar 5 KM dari pusat Pemerintahan Kabupaten Ciamis. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis NO/08/Pem.146.1/DS.SK/1984 tanggal 25 Februari 1984 ditetapkan mengenai batas-batas desa/wilayah yang juga tercantum dalam perdes, Dengan total penduduk sekitar 6.333 Jiwa pada tahun 2021 menurut catatan pemerintah desa setempat, dengan mata pencaharian pokok yang mendominasi sebagai karyawan perusahaan pemerintahan dan pengrajin industri rumah tangga. Secara topografi desa panyingkiran memiliki wilayah dataran pesawahan dan luas wilayahnya 229,81 Ha Wilayah lainnya merupakan area perkebunan dan hutan rakyat. Iklim di panyingkiran dipengaruhi oleh pegunungan di sekitarnya, sehingga cuacanya cenderung sejuk dan lembab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data profil desa Panyingkiran, batas desa Panyingkiran yaitu: Sungai Cipali kelurahan Sindang rasa sebagai batas wilayah Utara, sungai Citanduy kabupaten Tasikmalaya sebagai batas wilayah selatan, sungai pawindan sebagai batas wilayah timur dan desa imbanegara sebagai batas wilayah barat. desa Panyingkiran terletak di kecamatan Ciamis, kabupaten Ciamis, provinsi Jawa Barat Indonesia. Letak geografis adalah sekitar 5km sebelah barat ibu kota kabupaten Ciamis, desa Panyingkiran juga terkenal karena memiliki jembatan cirahong jembatan sepanjang 202 meter yang menyebrangi sungai Citanduy, jembatan ini unik karena memiliki 2 tingkat yaitu untuk motor dan mobil serta untuk kereta api

Desa Panyingkiran berada pada ketinggian 1.775 meter diatas permukaan laut, jumlah penduduk 6.506 jiwa pada tahun 2022 yang terdiri atas 1.998 kepala keluarga (KK) dan memiliki 9 unit organisasi rukun warga (RW) dan 35 unit organisasi rukun tetangga (RT). Dan desa Panyingkiran memiliki luas

wilayah 229,8 Ha terdiri dari 75 Ha lahan sawah, 7 Ha lahan ladang, 54 Ha lahan perkebunan dan 94 Ha lahan lainnya.

Dari hasil dan pembahasan berdasarkan wawancara menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik di desa Panyingkiran kecamatan Ciamis dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik hasil ini berdasarkan hasil observasi kegiatan yang dilakukan. Desa dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan susunan pemerintahan terkecil dan terendah yang berhubungan langsung dengan warga negara. Desa merupakan lembaga dan identitas masyarakat hukum tertua yang bersifat asli dan memiliki kewenangan untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakat setempat berdasarkan perkarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan publik adalah 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 Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan adalah suatu tindakan atau proses yang ditujukan untuk memberikan bantuan, layanan, atau kepuasan kepada seseorang atau kelompok dengan tujuan memenuhi kebutuhan atau harapan mereka. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa.

Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Praktikum pelayanan sektor publik merupakan praktikum yang dilaksanakan secara rutin mahasiswa semester 5 prodi ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik guna memenuhi tugas mata kuliah pelayanan sektor publik yang di tempatkan di dinas, kelurahan dan desa di wilayah Kabupaten Ciamis. Tujuan dari praktikum pelayanan sektor publik ini untuk mengimplementasikan ilmu yang di pelajari ke lapangan dan mempraktikkan secara langsung pelayanan sektor publik ke masyarakat. Dalam pelaksanaan Praktikum Pelayanan Sektor Publik di Desa Panyingkiran ini, kami mengalami berbagai kendala internal maupun eksternal. Begitupun hasil observasi dan wawancara yang kami lakukan terhadap Perangkat Desa terkait, mulai dari permasalahan masyarakat yang kurang teredukasi di setiap program Pemerintah Desa yang sebelumnya sudah direncanakan.

Masyarakat Desa Panyingkiran masih memegang teguh nilai-nilai budaya yang dianutnya oleh para pendahulunya.

Masyarakat Desa Panyingkiran sudah mendapatkan pelayanan yang memuaskan ataupun maksimal dari pemerintah desa sebagai pemangku jalannya pemerintahan. Akan tetapi, terdapat sedikit kekurangan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, mulai dari para pegawai yang kurang maksimal dalam hal pelayanan dikarenakan kompetensi yang dimiliki oleh satu perangkat desa mencakup sebagian banyak kinerja perangkat desa lainnya, jadi adanya terdapat kesenjangan keahlian atau kompetensinya.

Selanjutnya, dalam pengevaluasian kinerja pelayanan disini kedepannya harus melibatkan atau pada saat perekrutan pegawai perangkat desa ditekankan pada bidang yang akan diisi oleh calon perangkat desa tersebut. Nah, seharusnya sistem meritokrasi dalam perekrutan perangkat desa harus ditegakkan.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memastikan bahwa kebutuhan dasar mereka terpenuhi dengan baik. Hal ini mencakup beberapa aspek penting:

1. Meningkatkan Kualitas Hidup

Pelayanan publik yang baik dapat membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan akses yang mudah dan terjangkau ke layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lain sebagainya.

2. Meningkatkan Keadilan Sosial

Pelayanan publik yang merata dan adil dapat membantu mengurangi kesenjangan sosial dan ekonomi antara berbagai kelompok masyarakat. Semua orang harus memiliki akses yang sama terhadap layanan publik tanpa diskriminasi.

3. Meningkatkan Efisiensi dan Transparansi

Pelayanan publik yang efisien dan transparan akan memastikan bahwa sumber daya publik digunakan secara optimal dan tidak disalahgunakan. Hal ini juga membantu mencegah terjadinya korupsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4. Mendorong Partisipasi Masyarakat

Pelayanan publik yang baik harus melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan. Dengan demikian, kebutuhan masyarakat dapat lebih tepat terpenuhi sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan mereka.

Dengan mencapai tujuan-tujuan tersebut, pelayanan publik dapat berperan sebagai instrumen penting dalam memajukan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pemahaman masyarakat tentang sertifikat tanah merupakan hal yang sangat penting dalam konteks kepemilikan dan pengelolaan tanah. Berikut adalah beberapa pembahasan mengenai pentingnya pemahaman masyarakat tentang sertifikat tanah:

1. Legalitas Kepemilikan

Sertifikat tanah adalah bukti legalitas yang sah atas kepemilikan suatu tanah. Dengan memahami pentingnya sertifikat tanah, masyarakat dapat memastikan bahwa hak kepemilikan mereka terlindungi secara hukum dan tidak rentan terhadap sengketa tanah.

2. Perlindungan Hak Milik

Sertifikat tanah memberikan perlindungan hukum terhadap hak milik seseorang atas tanah tersebut. Dengan memahami pentingnya sertifikat tanah, masyarakat dapat menghindari risiko kehilangan hak atas tanah akibat klaim yang tidak sah dari pihak lain.

3. Nilai Ekonomis

Sertifikat tanah juga memiliki nilai ekonomis yang penting. Sebagai bukti kepemilikan yang sah, sertifikat tanah dapat digunakan sebagai jaminan untuk mendapatkan kredit atau pinjaman dari lembaga keuangan, serta sebagai aset yang dapat diperdagangkan.

4. Pengembangan Wilayah

Dengan pemahaman yang baik tentang sertifikat tanah, masyarakat dapat lebih mudah terlibat dalam pengembangan wilayah dan perencanaan tata ruang yang berkelanjutan. Hal ini dapat membantu masyarakat untuk memanfaatkan tanah secara optimal dan berkelanjutan.

5. Pencegahan Konflik

Pemahaman yang baik tentang sertifikat tanah juga dapat membantu mencegah terjadinya konflik terkait kepemilikan tanah di masyarakat. Dengan mengetahui hak dan kewajiban yang terkait dengan sertifikat tanah, masyarakat dapat menghindari perselisihan yang dapat merugikan semua pihak.

Dengan demikian, pemahaman masyarakat tentang pentingnya sertifikat tanah tidak hanya memberikan perlindungan hukum terhadap hak kepemilikan tanah, tetapi juga berdampak pada aspek ekonomi, sosial, dan pembangunan wilayah secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang sertifikat tanah perlu terus ditingkatkan melalui pendekatan edukasi dan sosialisasi yang efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini bahwa :

1. Susunan kegiatan yang telah kami laksanakan selama praktikum di Desa Panyingkiran yaitu observasi dan penyerahan surat izin praktikum, Wawancara bersama Kaur Tata Usaha dan Umum dengan membahas tentang permasalahan yang sering terjadi yakni kurang paham nya masyarakat terkait birokrasi pemerintahan yang mengakibatkan melewati banyak proses contohnya membuat kebutuhan mereka sendiri secara langsung pada pihak desa tanpa ada surat pengantar dari RT/RW setempat, Wawancara bersama Kepala Dusun terkait tentang pelayanan kepala dusun kepada masyarakat yang hasilnya hampir sama dengan permasalahan sebelumnya yaitu masyarakat seringkali melewati prosedur-prosedur dalam pembuatan surat menyurat, Memfasilitasi kegiatan SDGS dengan Tujuan dari kegiatan ini untuk meningkatkan pemeretaaan bantuan kepada masyarakat, Memfasilitasi dokumentasi kegiatan reses, Pelayanan secara langsung kepada masyarakat dengan cara membantu memfasilitasi kebutuhan surat menyurat serta pembuatan dokumen penting masyarakat,
2. Dari hasil dan pembahasan berdasarkan wawancara mejelaskan bahwa kualitas pelayanan publik di desa Panyingkiran kecamatan Ciamis dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik hasil ini berdasarkan hasil observasi kegiatan yang dilakukan. Ketika terdapat suatu permasalahan

ataupun berbagai keresahan yang terjadi dilingkungan masyarakat, dalam hal ini secara prosedural termasuk ke ranah aspirasi dan tentunya masuk terlebih dahulu ke Badan Permusyawaratan Desa. Tapi terkadang dilapangan masyarakat lebih percaya dan selalu bertanya kepada kelala dusun/kepala kewilayahan di Desa Panyingkiran.

3. Adapun informasi yang telah dianalisis bahwasannya di Desa Panyingkiran Kecamatan Ciamis, Masyarakat banyak yang belum paham tentang pentingnya sebuah sertifikat, di sisi lain banyak sertifikat yang sudah jadi tapi tidak diambil. Ketika ada pembayaran 150 ribu sampai 1 juta lebih, tapi pembayaran tersebut diperuntukkan nantinya sebagai tanda bukti hak milik mereka. Selanjutnya, ketika ada penjualan atau pembebasan tanah lebih mahal lagi nilainya, jadi disini masyarakat dintuntut harus tahu pentingnya sertifikat. Maka dari itu, perlu adanya evaluasi baik itu dari Perangkat Desa Panyingkiran maupun Masyarakat Desa Panyingkiran itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum, 3*(2), 10.
- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Elex Media Komputindo.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal*.
- Pemerintah Kabupaten Ciamis. (2021). *Peraturan Desa Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*.
- Sinambela, L. P. (2010). *Prinsip-prinsip Administrasi Pemerintahan*. Bumi Aksara.

BAB II

ANALISIS KUALITAS DAN IMPLEMENTASI

PELAYANAN PUBLIK DI DESA PANYINGKIRAN

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan publik dan diperuntukkan pada pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi hak warga negara dan penduduk Indonesia dan petugas layanan berkewajiban memberikan pelayanan terbaik. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3 menyatakan bahwa negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum lainnya yang layak. Pelayanan sektor publik juga meliputi Pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor lainnya yang terkait (Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Adapun kriteria yang dapat memenuhi penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas adalah : transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban (Sinambela, 2010:6) Sejalan dengan pelayanan sektor publik yang berkualitas, sekarang terdapat pendekatan Whole of Government sebagai suatu respon dari paradigma NPM (New Public Management) yang menekankan pada aspek efisiensi, kolaboratif dan koordinatif di setiap sektor dan pendekatan ini banyak digunakan dalam instansi penyelenggara pelayanan publik. Kolaborasi ini bertujuan untuk mencapai tujuan pembangunan kebijakan, manajemen program serta peningkatan pelayanan publik lintas sektor atau lintas batas guna mencapai tujuan bersama dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Desa Panyingkiran merupakan salah satu Desa yang berada di Kabupaten Ciamis dengan luas wilayah sekitar 229,81 Ha yang terbagi ke dalam 7 RW dan Desa ini terletak sekitar 5 KM dari pusat

Pemerintahan Kabupaten Ciamis. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis NO/08/Pem.146.1/DS.SK/1984 tanggal 25 Februari 1984 ditetapkan mengenai batas-batas desa/wilayah yang juga tercantum dalam perdes, yaitu :

1. Utara : Desa Imbanagara dan kelurahan sindangrasa
2. Timur : Desa Pawindan
3. Selatan : Kabupaten Tasikmalaya (Desa Marguluyu)
4. Barat : Desa Imbanagara dan Kota Tasikmalaya (Kelurahan Singkup)

Dengan total penduduk sekitar 6.333 Jiwa pada tahun 2021 menurut catatan pemerintah desa setempat, dengan mata pencaharian pokok yang mendominasi sebagai karyawan perusahaan pemerintahan dan pengrajin industri rumah tangga. Secara tofografi desa panyingkiran memiliki wilayah dataran pesawahan dan luas wilayahnya 229,81 Ha Wilayah lainnya merupakan area perkebunan dan hutan rakyat. Iklim di panyingkiran dipengaruhi oleh pegunungan di sekitarnya, sehingga cuacanya cenderung sejuk dan lembab.

Menurut Undang-Undang No 6 Tahun 2014 menegaskan bahwa penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat berdasarkan Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika. Undang-Undang ini mengatur materi mengenai Asas Pengaturan, Kedudukan dan Jenis Desa, Penataan Desa, Kewenangan Desa, Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Hak dan Kewajiban Desa dan Masyarakat Desa, Peraturan Desa, Keuangan Desa dan Aset Desa, Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan, Badan Usaha Milik Desa, Kerja Sama Desa, Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa, serta Pembinaan dan Pengawasan. Selain itu, Undang-Undang ini juga mengatur dengan ketentuan khusus yang hanya berlaku untuk Desa Adat sebagaimana diatur dalam Bab XIII.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Sektor Publik di Desa Panyingkiran

Setiap desa memiliki hak otonomi sendirinya namun dalam melakukan tugas pelayanan, pemerintah desa juga melakukan layanan yang cakupannya pelayanan meliputi barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Pengertian masing-masing cakupannya secara eksplisit telah disebutkan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan barang publik meliputi pengadaan atau penyaluran barang publik, termasuk sarana atau prasarana yang ada di desa dengan menggunakan sebagian atau seluruh anggaran yang bersumber dari APBN dan APBD maupun APBDDes. Contoh barang publik di desa adalah pembangunan jalan desa, jembatan, bangunan gedung serba guna desa, sarana poskamling desa, bangunan perpustakaan desa dan lain sebagainya.

Pelayanan jasa publik meliputi penyediaan jasa layanan oleh pemerintah desa yang pelaksanaannya menggunakan APBN dan/atau APBD maupun APBDDes sebagian atau seluruhnya. Misalnya, pendampingan masyarakat desa untuk pengembangan UMKM, penyediaan pemeriksaan kesehatan masyarakat kurang mampu di desa yang difasilitasi pemerintah desa, serta kegiatan pendampingan yang dilakukan oleh aparat desa dalam rangka meningkatkan kualitas SDM masyarakat di wilayahnya.

Sedangkan pelayanan administrasi adalah pelayanan pemerintah desa yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda. Misalnya saja, surat pernyataan penguasaan fisik tanah yang di tanda tangani dan diregister kepala desa hingga camat setempat, surat keterangan desa sebagai pengantar untuk persyaratan administrasi kependudukan, pejabat pelaporan penggunaan dana desa yang secara terbuka juga harus diumumkan pemerintah desa, pembuatan surat keputusan penghentian hingga penghentian perangkat desa dan lain-lain.

Khususnya dalam pelayanan administratif, pemerintah desa mempunyai peranan yang hampir penting untuk setiap sektor. Tidak saja kepengurusan adminduk yang memerlukan pengantar atau surat keterangan dari kantor desa bahkan sering ditemui untuk pengurusan dokumen perizinan,

pengurusan administrasi pertanahan, pengurusan administrasi kesehatan dan pendidikan juga harus dilengkapi persyaratan tersebut.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah 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 Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan adalah suatu tindakan atau proses yang ditujukan untuk memberikan bantuan, layanan, atau kepuasan kepada seseorang atau kelompok dengan tujuan memenuhi kebutuhan atau harapan mereka. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.

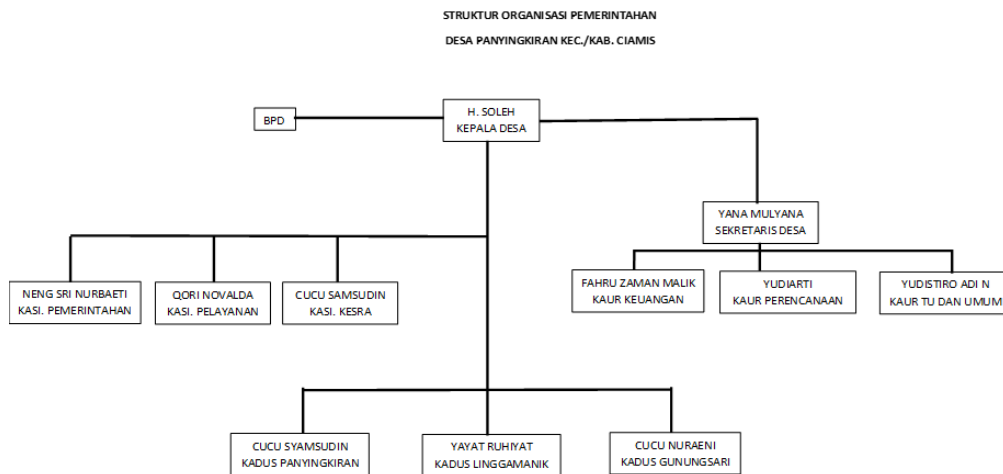
Dari hasil dan pembahasan berdasarkan wawancara mejelaskan bahwa kualitas pelayanan publik di desa Panyingkiran kecamatan Ciamis dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik hasil ini berdasarkan hasil observasi kegiatan yang dilakukan.

Desa dilihat dari sisitem pemerintahan Indonesia merupakan susunan pemerintahan terkecil dan terendah yang berhubungan langsung dengan warga negara.desa merupakan lembaga dan identitas masyarakat hukum tertua yang bersifat asli dan memiliki kewenangan untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakat setempat berdasarkan perkarsa masyarakat,hak asal usul,dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan data profil desa Panyingkiran, batas desa Panyingkiran yaitu: Sungai Cipali kelurahan Sindang rasa sebagai batas wilayah Utara,sungai Citanduy kabupaten Tasikmalaya sebagai batas wilayah selatan,sungai pawindan sebagi batas wilayah timur dan desa imbanegara sebagai batas wilayah barat.desa Panyingkiran terletak di kecamatan Ciamis, kabupaten Ciamis, provinsi Jawa Barat Indonesia. Letak geografis adalah sekitar 5km sebelah barat ibu kota kabupaten Ciamis, desa Panyingkiran juga terkenal karena memiliki jembatan cirahong jembatan sepanjang 202 meter yang menyebrangi sungai Citanduy, jembatan ini unik

karena memiliki 2 tingkat yaitu untuk motor dan mobil serta untuk kereta api

Desa Panyingkiran berada pada ketinggian 1.775 meter diatas permukaan laut, jumlah penduduk 6.506 jiwa pada tahun 2022 yang terdiri atas 1.998 kepal keluarga (KK) dan memiliki 9 unit organisasi rukun warga (RW) dan 35 unit organisasi rukun tetangga (RT). Dan desa Panyingkiran memiliki luas wilayah 229,8 Ha terdiri dari 75 Ha lahan sawah, 7 Ha lahan ladang, 54 Ha lahan perkebunan dan 94 Ha lahan lainnya.



Gambar 1. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Panyingkiran

Sumber: Pemerintahan Desa Panyingkiran

Adapun susunan organisasi desa Panyingkiran terdiri dari:

1. Kepala desa
2. Sekretaris desa membawahi :
 - a. Kaur keuangan
 - b. kaur umum dan Tu
 - c. Kaur perencanaan
3. Kasi pemerintahan
4. Kasi kesejahteraan
5. Kasi pelayanan
6. Kepala Dusun Panyingkiran

7. Kepala Dusun Gunungsari

8. Kepala Dusun Linggamanik

Banyak yang belum paham masyarakat tentang pentingnya sebuah sertifikat, di sisi lain banyak sertifikat yang sudah jadi tapi tidak diambil. Ketika ada pembayaran 150 ribu sampai 1 juta lebih, tapi pembayaran tersebut diperuntukkan nantinya sebagai tanda bukti hak milik mereka. Selanjutnya, ketika ada penjualan atau pembebasan tanah lebih mahal lagi nilainya, jadi disini masyarakat harus tahu pentingnya sertifikat.

Ketika terdapat suatu permasalahan ataupun berbagai keresahan yang terjadi dilingkungan masyarakat, dalam hal ini secara prosedural termasuk ke ranah aspirasi dan tentunya masuk terlebih dahulu ke Badan Permusyawaratan Desa. Tapi terkadang dilapangan masyarakat lebih percaya dan selalu bertanya kepada kelala dusun/kepala kewilayahan di Desa Panyingkiran. Saya dalam hal ini selaku Kepala Dusun harus bisa menangani berbagai permasalahan/keresahan masyarakat dan berupaya menyelesaikannya. Akan tetapi saya menyarankan terlebih dahulu agar permasalahan tersebut diselesaikan di tingkat RT, kalau belum selesai naik ke RW, masih belum terselesaikan juga baru ke Kepala Dusun, apabila masih belum terselesaikan juga saya serahkan permasalahan tersebut ke atasan saya yaitu Kepala Desa. Disini juga kami bekerjasama dengan pihak-pihak luar, seperti kepolisian sektor dan lain sebagainya.

Dalam pelaksanaan Praktikum Pelayanan Sektor Publik di Desa Panyingkiran ini, kami mengalami berbagai kendala internal maupun eksternal. Begitupun hasil observasi dan wawancara yang kami lakukan terhadap Perangkat Desa terkait, mulai dari permasalahan masyarakat yang kurang teredukasi di setiap program Pemerintah Desa yang sebelumnya sudah direncanakan. Masyarakat Desa Panyingkiran masih memegang teguh nilai-nilai budaya yang dianutnya oleh para pendahulunya.

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Masyarakat Desa Panyingkiran sudah mendapatkan pelayanan yang memuaskan ataupun maksimal dari pemerintah desa sebagai pemangku jalannya pemerintahan. Akan tetapi, terdapat sedikit kekurangan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, mulai dari para pegawai yang kurang maksimal dalam hal pelayanan dikarenakan kompetensi yang

dimiliki oleh satu perangkat desa mencakup sebagian banyak kinerja perangkat desa lainnya, jadi adanya terdapat kesenjangan keahlian atau kompetensinya.

Evaluasi kinerja pelayanan

Selanjutnya, dalam pengevaluasian kinerja pelayanan disini kedepannya harus melibatkan atau pada saat perekrutan pegawai perangkat desa ditekankan pada bidang yang akan diisi oleh calon perangkat desa tersebut. Nah, seharusnya sistem meritokrasi dalam perekrutan perangkat desa harus ditegakkan.

KESIMPULAN

Dari pembahasan di atas kami bermaksud untuk memenuhi pemahaman yang lebih informatif dan substansif tentang Pelayanan di Desa Panyingkiran Kecamatan Ciamis. Berdasarkan hasil penyusunan laporan akhir tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

4. Susunan kegiatan yang telah kami laksanakan selama praktikum di Desa Panyingkiran yaitu observasi dan penyerahan surat izin praktikum, Wawancara bersama Kaur Tata Usaha dan Umum dengan membahas tentang permasalahan yang sering terjadi yakni kurang paham nya masyarakat terkait birokrasi pemerintahan yang mengakibatkan melewati banyak proses contohnya membuat kebutuhan mereka sendiri secara langsung pada pihak desa tanpa ada surat pengantar dari RT/RW setempat, Wawancara bersama Kepala Dusun terkait tentang pelayanan kepala dusun kepada masyarakat yang hasilnya hampir sama dengan permasalahan sebelumnya yaitu masyarakat seringkali melewati prosedur-prosedur dalam pembuatan surat menyurat, Memfasilitasi kegiatan SDGS dengan Tujuan dari kegiatan ini untuk meningkatkan pemeretaaan bantuan kepada masyarakat, Memfasilitasi dokumentasi kegiatan reses, Pelayanan secara langsung kepada masyarakat dengan cara membantu memfasilitasi kebutuhan surat menyurat serta pembuatan dokumen penting masyarakat,
5. Dari hasil dan pembahasan berdasarkan wawancara mejelaskan bahwa kualitas pelayanan publik di desa Panyingkiran kecamatan Ciamis dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik hasil ini berdasarkan hasil

observasi kegiatan yang dilakukan. Ketika terdapat suatu permasalahan ataupun berbagai keresahan yang terjadi dilingkungan masyarakat, dalam hal ini secara prosedural termasuk ke ranah aspirasi dan tentunya masuk terlebih dahulu ke Badan Permusyawaratan Desa. Tapi terkadang dilapangan masyarakat lebih percaya dan selalu bertanya kepada kelala dusun/kepala kewilayahan di Desa Panyingkiran.

6. Adapun informasi yang telah dianalisis bahwasannya di Desa Panyingkiran Kecamatan Ciamis, Masyarakat banyak yang belum paham tentang pentingnya sebuah sertifikat, di sisi lain banyak sertifikat yang sudah jadi tapi tidak diambil. Ketika ada pembayaran 150 ribu sampai 1 juta lebih, tapi pembayaran tersebut diperuntukkan nantinya sebagai tanda bukti hak milik mereka. Selanjutnya, ketika ada penjualan atau pembebasan tanah lebih mahal lagi nilainya, jadi disini masyarakat dintuntut harus tahu pentingnya sertifikat. Maka dari itu, perlu adanya evaluasi baik itu dari Perangkat Desa Panyingkiran maupun Masyarakat Desa Panyingkiran itu sendiri.

Implikasi dari dilaksanakannya penelitian ini adalah, sebagai berikut :

Secara teori dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu birokrasi seharusnya dalam penyelenggaraannya memperhatikan kebutuhan rakyat dan juga menjanjikan perubahan nyata kepada kondisi birokrasi pemerintahan sebelumnya. Dalam hal ini memperhatikan kebijakan pelayanan yang diterapkan, profesionalisme aparatur, sarana prasarana yang menjadi penunjang dalam pelayanan publik, sistem informasi, konsultasi dan pengaduan, dan inovasi pemerintahan dalam suatu birokrasi. Dalam pelaksanaannya, Desa Panyingkiran sudah cukup baik dalam memenuhi pelayanan yang dibutuhkan oleh Masyarakat, dalam segi transparansi pun Desa Panyingkiran sudah memenuhi standar pelayanan, sebagai contoh kecil yakni dengan menempelkan spanduk tentang anggaran dan pengeluaran dana Desa. Namun sayangnya hal tersebut belum semua terealisasi sepenuhnya, hal itu diperkuat dengan adanya masalah tentang pembuatan sertifikat yang belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat sehingga aparatur Desa sebaiknya lebih gencar lagi dalam melakukan sosialisasi akan pentingnya sertifikat yang harus dimiliki setiap masyarakat guna menghindari hal-hal yang tidak diinginkan nantinya. Faktor penghambat lainnya yang dihadapi yaitu tentang pelayanan prosedur yang kurang baik. Sehingga implikasi dari Laporan praktikum ini adalah kurangnya pemahaman masyarakat akan sertifikat

dan aturan-aturan prosedural yang belum sepenuhnya di pahami sehingga pelayanan publik belum berdampak maksimal. dalam pelaksanaannya hal ini didukung oleh teori ilmu administrasi dengan konsep New Publik Service (NPS) atau pelayanan publik baru

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.

Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal.

Perdes Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

BAB III

SINERGITAS *WHOLE OF GOVERNMENT*

PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DI DESA IMBANAGARA RAYA

PENDAHULUAN

Sinergitas *Whole of Government* (WoG) dalam pelayanan sektor publik adalah konsep kolaboratif di mana berbagai entitas pemerintah bekerja bersama secara terintegrasi untuk memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Latar belakang konsep ini muncul sebagai respons terhadap tantangan kompleksitas dalam tata kelola pemerintahan dan kebutuhan akan pendekatan yang holistik dalam penyediaan layanan publik.

Pada dasarnya, pemerintah memiliki beragam departemen, agensi, dan lembaga yang bertanggung jawab atas berbagai aspek kehidupan masyarakat, mulai dari kesehatan dan pendidikan hingga infrastruktur dan ekonomi. Namun, seringkali terjadi silo-silo antardepartemen yang menghambat koordinasi dan kolaborasi yang efektif.

Dengan mengadopsi konsep sinergitas WoG, pemerintah berupaya untuk mengatasi hambatan tersebut dengan menyatukan sumber daya, pengetahuan, dan keahlian dari berbagai entitas pemerintah. Melalui pendekatan ini, berbagai masalah kompleks dapat diselesaikan secara lebih holistik, meminimalkan tumpang tindih, dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

konsep ini juga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memungkinkan pertukaran informasi yang lebih cepat dan efisien antarinstansi pemerintah. Penerapan teknologi ini memungkinkan koordinasi yang lebih baik dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Dalam konteks globalisasi dan kompleksitas tantangan yang dihadapi oleh pemerintah modern, sinergitas WoG menjadi semakin penting untuk mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dengan bekerja bersama-

sama sebagai satu kesatuan, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih holistik, responsif, dan efektif kepada warga negara, memperkuat legitimasi dan kepercayaan terhadap lembaga pemerintah, serta mempromosikan inklusi dan keadilan sosial.

Whole of Government (WoG) dalam pelayanan sektor publik adalah suatu pendekatan yang menekankan integrasi pemberian pelayanan sehingga prinsip kolaborasi, kebersamaan, dan kesatuan dalam melayani masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Dengan demikian, pemerintah dapat memberikan layanan yang berkualitas dan memastikan pekerjaan yang diemban oleh aparatur pemerintah dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Pendekatan WoG ini diaplikasikan dengan tujuan agar pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memastikan pekerjaan yang diemban oleh aparatur pemerintah dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Dalam konteks Desa Imbanagara Raya, pendekatan ini sangat penting untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memastikan pekerjaan yang diemban oleh aparatur pemerintah dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Dalam rangka mewujudkan sinergitas WoG, Desa Imbanagara Raya telah menetapkan beberapa misi dan strategi, seperti meningkatkan akuntabilitas, transparansi, profesionalisme, dan amanah dalam pengelolaan anggaran desa, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan sistem manajemen mutu, dan meningkatkan sinergitas antara pemerintah desa dan lembaga desa. Dengan demikian, Desa Imbanagara Raya dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memastikan pekerjaan yang diemban oleh aparatur pemerintah dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Dengan pendekatan WoG menuju pada integrasi pemberian pelayanan sehingga prinsip kolaborasi, kebersamaan, kesatuan dalam melayani masyarakat bisa diselesaikan dalam waktu singkat. Pendekatan ini diaplikasikan dengan tujuan agar pemerintah dapat memberikan layanan bagi masyarakat secara berkualitas serta memastikan pekerjaan yang diemban oleh aparatur pemerintah dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum menelusuri sejarah Desa Imbanagara Raya kita perlu mengetahui dulu sejarah desa Imbanagara. Sebab keberadaan Desa Imbanagara Raya tidak terlepas dari Desa Imbanagara. Desa Imbanagara merupakan desa yang sangat bersejarah bagi Kabupaten Ciamis, karena Desa Imbanagara merupakan cikal bakal berdirinya Kabupaten Ciamis. Desa Imbanagara berkembang menjadi sebuah desa yang sangat dinamis, pertambahan penduduknya berkembang cepat. Untuk ukuran sebuah desa wilayah Imbanagara cukup luas, demikian pula penduduknya cukup banyak sehingga pelayanan kepada masyarakat kurang maksimal, baik yang bersifat administrative, pelayanan umum, maupun pelaksanaan urusan pemerintahan. Mengingat hal itu maka dipandang perlu untuk dilakukan pemekaran menjadi 2 Desa. Pemekaran ini kemudian melahirkan sebuah desa dengan nama yang mesti berbeda tetapi masih menggunakan nama yang sama yaitu Desa Imbanagara Raya, dengan wilayah meliputi 4 dusun yaitu Warung Kulon, Majalaya, Sukasari, dan Selaawi.

Pilihan menggunakan nama Desa Imbanagara Raya terkait dengan pentingnya makna sejarah. Karena ikatan sejarah inilah pemilihan nama untuk desa baru hasil pemekaran sempat telat hingga akhirnya diputuskan nama Desa Imbanagara Raya untuk membedakan kedua desa dengan tetap mempertahankan nama Imbanagara sebagai nama yang memiliki historis penting bagi masyarakat. Singkat kata sejak 17 September 1978 mulai berdiri desa dengan nama Imbanagara Raya. Saat sebelum pemekaran desa lama dipimpin oleh pejabat sementara, karena belum mempunyai Kepala Desa definitif hasil pemilihan yaitu Ahmad Rosid. Sedangkan Desa baru hasil pemekaran (Imbanagara Raya) juga belum memiliki kepala desa. Maka Bupati Ciamis saat itu Bapak Rd. Hudly Bambang Aruman melalui keputusan Bupati menunjuk Bapak Utar Lili sebagai Pejabat Sementara untuk memimpin Desa Imbanagara Raya

Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, maka ditetapkan beberapa misi Desa Imbanagara Raya Tahun 2022-2028 yaitu:

- 1) Menjadikan pemerintah desa yang santun, transparan, jujur profesional, setia dan Amanah
- 2) Mengoptimalkan pelayanan kepada Masyarakat serta cepat dan tegas dalam mengambil Keputusan