



Melestarikan Tudang Sipulung Melalui Metode *Brainstorming* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Mattirowalie

Preserving Tudang Sipulung through Brainstorming Method to Improve Service Quality At the Mattirowalie Village Office

Erna & Muhammad Aris

Program studi Administrasi Negara, Universitas Puangrimanggalung

Disetujui: Januari 2021; Direview: April 2021; Diterima: Mei 2021

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan menemukan ide-ide kreatif melalui *brainstorming* dalam tudang sipulung yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta hambatan pelaksanaannya di kantor Desa Mattirowalie. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu masyarakat dan aparatur Desa Mattirowalie dengan jumlah 21 orang. Adapun Hasil dari penelitian ini yaitu penerapan *brainstorming* dalam tudang sipulung di Desa Mattirowalie pelaksanaannya berlangsung dengan aman dan dapat menyelesaikan masalah terkait kualitas pelayanan di Desa Mattirowalie. Hasil identifikasi masalah dalam kualitas pelayanan di Desa Mattirowalie pada pra siklus terdapat 8 (delapan) indikator yang bermasalah. Setelah dilakukan tudang sipulung dengan metode *brainstorming* terjadi peningkatan kualitas pelayanan, hal ini terlihat dari jumlah indikator yang bermasalah dalam kualitas pelayanan tersisa 2 (dua) indikator saja, yakni ketidaksiplinan aparat desa dalam melakukan proses layanan dan masih ada petugas yang bersikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Adapun hambatannya adalah kurangnya kesadaran masyarakat Desa Mattirowalie untuk mengikuti musyawarah desa serta masih ada ego dari peserta *brainstorming* untuk berdebat mempertahankan argumen.

Kata Kunci: *Tudang Sipulung, Brainstorming, Kualitas Pelayan Publik*

Abstract

The purpose of this research is to analyze and find creative ideas through *brainstorming* in the warehouse of sipulung which can be used to improve service quality and obstacles to its implementation in Mattirowalie Village office. This type of research is qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation analysis. The informants in this study were the community and the Mattirowalie Village apparatus with a total of 21 people. The results of this study are the application of *brainstorming* in the warehouse of slugs in Mattirowalie Village, the implementation is safe and can solve problems related to service quality in Mattirowalie Village. The results of the identification of problems in service quality in Mattirowalie Village in the pre-cycle, there were 8 (eight) problematic indicators. After carrying out the tudang sipulung with the *brainstorming* method, there was an increase in service quality, this can be seen from the number of problematic indicators in the service quality, the remaining 2 (two) indicators, namely the indiscipline of village officials in carrying out the service process and there are still officers who are discriminatory in providing services. The obstacles are the lack of awareness of the people of Mattirowalie Village to attend village meetings and there is still the ego of the *brainstorming* participants to argue to defend the argument.

Keywords: *Tudang Sipulung, Brainstorming, Quality of Public Servants*

How to Cite: Erna & Aris, M. (2021). Melestarikan Tudang Sipulung melalui Metode *Brainstorming* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Mattirowalie. PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA, Vol 9, (1): 26-37

*Corresponding author:

E-mail: ernamuhammade@gmail.com

ISSN 2549-9165 (Print)

ISSN 2580-2011 (Online)

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk kearifan lokal yang patut dilestarikan di Kabupaten Wajo yaitu tudang sipulung merupakan acara duduk bersama dan sebagai wadah berbagi informasi dalam masyarakat dan sekaligus sebagai penyambung lidah antara masyarakat dengan pemerintah. Tudang sipulung biasanya dilaksanakan oleh masyarakat tani dengan pihak pemerintah dalam membahas perkembangan pertanian di Kabupaten Wajo. Selain itu, tudang sipulung juga dilaksanakan sebagai model musyawarah antara masyarakat dan pemerintah Kabupaten Wajo dalam membahas dan mengevaluasi kualitas pelayanan pemerintah di Kabupaten Wajo.

Dalam bahasa bugis *tudang* berarti duduk, dan *sipulung* berarti berkumpul. Sehingga secara etimologi *tudang sipulung* berarti duduk berkumpul atau musyawarah. Secara harfiah hal ini berarti berkumpul dengan maksud memusyawarahkan hal-hal yang dianggap penting oleh masyarakat setempat (Syahrana & Amin, 2014). *Tudang sipulung* merupakan media komunikasi antara masyarakat dan pemerintah di Kabupaten Bone (Yunda et al., 2014). Selain itu, kearifan lokal juga sebagai perekat identitas bangsa, sekaligus menjadi konsep pertemuan masyarakat terdahulu, khususnya dalam bidang pertanian serta juga dapat dimanfaatkan dalam bidang pendidikan karakter. (Syahrana 2014; Fajarini, 2014; Brata, 2016; Priyatna, 2017).

Brainstorming adalah metode memunculkan penyelesaian masalah kreatif dengan mendorong anggota kelompok untuk melemparkan ide sembari menahan kritik atau penilaian. Dalam pelaksanaan *brainstorming* ada beberapa tahapan yang perlu dilakukan (Syafi'udin et al., 2018), yaitu: (1) Kemampuan mengidentifikasi masalah; (2) Kemampuan menganalisis situasi; (3) Kemampuan mengalirkan ide-ide baru; (4) Kemampuan menganalisis ide-ide; dan (5) Kemampuan menentukan alternatif pemecahan masalah.

Adapun keuntungan yang menonjol dari teknik sumbang saran (*brainstorming*) adalah kebebasan untuk menyampaikan ide karena tidak ada kekhawatiran untuk dikritik atau

dihentikan sebelum selesai berbicara (J. Salusu, 2015).

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sehingga dibutuhkan inovasi dalam setiap layanan. Menurut Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2018), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu: (1) *Tangible* (berwujud), merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan; (2) *Reliability* (kehandalan), merupakan kemampuan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera memberi kepuasan serta penyelesaian dengan tepat waktu dan konsisten; (3) *Responsiveness* (ketanggapan), merupakan sikap tanggap yang dimiliki oleh petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; (4) *Assurance* (jaminan), merupakan salah satu upaya perlindungan yang disiapkan dan diberikan untuk masyarakat yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan; dan (5) *Empathy* (empati), merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan pelayanan, menjalin komunikasi yang baik dan dan menjamin kebutuhan pengguna layanan.

Dari hasil temuan awal di lapangan, bahwa banyaknya keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Desa Mattirowalie sehingga masyarakat bersikap apatis terhadap pemerintah, kurangnya partisipasi masyarakat baik dalam perencanaan maupun pelaksanaan program pemerintah desa dan keluhan-keluhan tersebut sudah disampaikan secara langsung melalui *tudang sipulung* yang diselenggarakan oleh pemerintah Desa Mattirowalie. Akan tetapi, pelaksanaan *tudang sipulung* tersebut tidak memberikan hasil yang maksimal dan terkadang berakhir ricuh sehingga tidak menyelesaikan masalah tapi justru menimbulkan masalah baru dalam masyarakat dengan munculnya konflik yang berkelanjutan. Oleh karena itu, dalam konsep *tudang sipulung* diperlukan suatu metode agar konsep *tudang sipulung* berjalan aman. Adapun metode yang akan digunakan yaitu metode *brainstorming* yang dikembangkan oleh Osborn.

Perpaduan antara tudang sipulung dengan *brainstorming* diharapkan mampu menciptakan situasi aman dan menghasilkan keputusan yang baik sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Mattirowalie.

Berdasarkan uraian di atas, maka akan dilakukan penelitian terkait proses *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor Desa Mattirowalie Kabupten Wajo beserta hambatan pelaksanaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menemukan ide-ide kreatif melalui proses *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming* yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta hambatan pelaksanaannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Mattirowalie Kabupaten Wajo yang merupakan salah satu dari 8 (delapan) Desa/Kelurahan yang berada di Wilayah Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo. Pemilihan lokasi pada penelitian ini dengan alasan bahwa Desa Mattirowalie Kecamatan Maniangpajo merupakan desa percontohan dan merupakan pemenang bursa inovasi desa Tahun 2019 di Kabupaten Wajo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Bongdan dan Taylor mendefinisikan Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata atau kalimat tertulis atau lisan dari orang-orang dan merupakan perilaku yang dapat diamati (Moeloeng, 2015).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan analisis dokumentasi dengan alat bantu pedoman wawancara dan alat perekam. Jumlah informan sebanyak 21 orang yaitu 15 orang informan utama/informan kunci dari kalangan masyarakat dan 6 orang informan tambahan dari aparat Desa Mattirowalie. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada kantor Desa Mattirowalie maka teknik penentuan Informan utama/informan kunci pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental

bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017). Untuk mendukung kredibilitas dari hasil penelitian ini juga melibatkan informan tambahan dari aparat Desa Mattirowalie dengan menggunakan teknik penentuan informan *purposive sampling* menurut Sugiyono, (2017) teknik ini didasarkan atas pihak-pihak yang menguasai permasalahan, memiliki data, bersedia memberikan informasi dan data yang diperlukan sesuai dengan tujuan dan manfaat penelitian.

Adapun teknik analisis data pada penelitian ini terdiri dari tiga alur sesuai dengan pendapat dari Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Moeloeng, 2015).

Pada tahap pengumpulan data pada penelitian ini terjadi tahapan reduksi, pada tahapan ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Desa Mattirowalie, Peneliti menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml. Berdasarkan dari data tersebut, Peneliti mencoba menerapkan *brainstorming* dalam *tudang sipulung* di Desa Mattirowalie dengan 3 (tiga) tahap yaitu: (1) tahap pra siklus, melakukan identifikasi masalah kualitas pelayanan dan mengumpulkan ide-ide kreatif dari informan; (2) tahap siklus 1 (satu), melakukan *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming* terhadap semua ide-ide yang terkumpul dan uji coba penerapan hasilnya; dan (3) tahap siklus 2 (dua), melakukan *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming* untuk membahas hasil uji tahap siklus 1.

Selanjutnya hasil data yang terkumpul diolah, dicatat, diklasifikasikan dan digambarkan secara objektif. Setelah tahap reduksi data maka tahapan berikutnya adalah *display* data atau penyajian data. Ini merupakan tahapan secara sistematis. Pada tahap ini semua data mulai dari tahap pra siklus, tahap Siklus I dan tahap siklus II disusun secara sistematis dan dikelompokkan kemudian tahap berikutnya Melakukan penyajian data yang isinya berupa sekumpulan informasi yang tersusun agar peneliti lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

Selanjutnya hasil *display* data atau penyajian data dari semua data yang tersusun secara sistematis di verifikasi agar lebih mudah untuk menarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan pada penelitian ini dilakukan setelah uji coba penerapan *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming* pada kantor Desa Mattirowalie untuk mengetahui hasil implementasi *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Mattirowalie.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara harfiah kata *tudang sipulung* berarti duduk bersama. *Tudang sipulung* merupakan ruang bagi masyarakat untuk menyuarakan kepentingan-kepentingannya dalam rangka mencari solusi atas permasalahan yang mereka hadapi. Pada tahap penelitian ini, peneliti mencoba menerapkan metode *brainstorming* dalam *tudang sipulung* yang akan dilaksanakan di Kantor Desa Mattirowalie dengan 3 (tiga) tahap yaitu:

1. Tahap Pra Siklus
2. Tahap Siklus 1 (Satu)
3. Tahap Siklus 2 (Dua)

Proses Tudang sipulung dengan Metode *Brainstorming* Tahap Pra Siklus

Pada tahap pra siklus ini peneliti mengamati model diskusi dalam menyelesaikan masalah di kantor Desa Mattirowalie, yaitu masih mempertahankan budaya kearifan lokal yaitu *tudang sipulung* dan belum menggunakan metode *brainstorming* (curah pendapat). Selanjutnya, pada tahap ini langkah awal yang dilakukan oleh peneliti adalah mengidentifikasi masalah terkait kualitas pelayanan pada kantor Desa Mattirowalie.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Desa Mattirowalie, peneliti menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2018). Adapun hasil identifikasi masalah dalam kualitas pelayanan di kantor Desa Mattirowalie, yaitu:

1. Dimensi *tangible* (berwujud), yaitu:
 - a. Penampilan aparat desa dalam melayani pengguna layanan tidak rapih dan pakaianya tidak seragam; Hal ini

sesuai dengan hasil wawancara dengan informan sebagai berikut:

“ Menurut M-1 Asd, M-2 Rsm, dan M-3 Wjg, M-4 Elz, bahwa penampilan aparat Desa Mattirowalie sudah lumayan rapih tapi masih perlu dibenahi, senada dengan pernyataan tersebut M-4 Ags, M-5 AA, M-6 Nsn, dan M-7 Nsr menyatakan bahwa terkadang aparat Desa Mattirowalie memakai pakaian yang berbeda-beda ada yang memakai pakaian olahraga, ada yang seperti PNS, dan ada yang menggunakan pakaian biasa saja.”

- b. Kedisiplinan aparat Desa Mattirowalie masih perlu ditingkatkan karena aparat desa sering tidak berada di tempat saat jam kantor, selalu terlambat dan berkas yang diurus juga tidak tepat waktu. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

“Menurut M-8 Jml, M-4 Ags, dan M-7 Nsr. Aparat desa sering tidak tepat waktu berada di kantor desa. Senada dengan hal tersebut M-2 Rsm, M-9 . I T dan M-3 Wjg menyatakan bahwa biasanya sudah banyak yang antri dikantor desa jam 10 (sepuluh) tapi aparat desa masih kurang bahkan sering ditemui kantor dalam keadaan kosong”.

2. Dimensi *reliability* (kehandalan), yaitu:

- a. Kurangnya kecermatan dari aparat Desa Mattirowalie karena masih sering terjadi salah pengetikan dan penulisan dalm bekerja. Hal ini dapat terlihat melalui hasil wawancara dengan informan sebagai berikut:

“Menurut M-10 Ismail, M-11 Amr, M-Nrh menyatakan bahwa dalam pengurusan surat keterangan di Desa Mattirowalie biasanya dilakukan berulang-ulang karena sering terjadi kesalahan dalam pengetikan. Hal tersebut juga diuraikan oleh M-9 I T, M-7 Nsr ,` M-15 Elz dan M-12 Ibr bahwa saya pernah mengurus permohonan pembuatan Kartu Keluarga tapi terdapat beberapa kali kesalahan”.

- b. Kejelasan standar pelayanan di Desa Mattirowalie belum jelas.

“ Menurut Kepala Desa Mattirowalie yaitu A-1 Zrh, terkait kejelasan standar pelayanan, pemerintah Desa Mattirowalie berpedoman pada Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa atau biasa disebut SPM Desa. Akan tetapi, berbeda dengan pernyataan informan penelitian yang berasal dari masyarakat bahwa memang benar selalu dinyatakan bahwa standar pelayanannya berpedoman pada Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 tapi yang terjadi standar operasional misalnya ketepatan waktu tidak terpenuhi, sedangkan kami masyarakat tidak mengetahui maksud Permendagri tersebut.”

3. Dimensi *responsiviness* (ketanggapan), yaitu:

- a. Pelayanan di Desa Mattirowalie tidak cepat dan memakan waktu lama; dan
- b. Tidak ada ketepatan waktu dalam melayani bahkan sering terlambat. Adapun hasil wawancara dengan informan sebagai berikut:

“Terkait pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, menurut Informan M-11 Amr, M-10 Isml, M-12 Ibr dan M-14 Asr menyatakan bahwa pelayanan di Desa Mattirowalie terkadang lambat dan tidak tepat waktu. Senada dengan itu, M-13 M A, M-7 Nsr dan, M-5 AA menyatakan bahwa kalau untuk staf desa kadang dijanji bahwa surat keterangannya besok baru selesai tapi nyatanya saat datang besoknya saya kami disuruh menunggu”.

4. Dimensi *assurance* (jaminan), yaitu tidak ada jaminan tepat waktu dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait dimensi *responsiviness* (ketanggapan), yaitu:

- a. Pelayanan di Desa Mattirowalie tidak cepat dan memakan waktu lama;
- b. Tidak ada ketepatan waktu dalam melayani bahkan sering terlambat. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada jaminan tepat waktu dalam

melayani masyarakat di Desa Mattirowalie.

5. Dimensi *empathy* (empati), yaitu masih ada perlakuan diskriminatif dalam melayani masyarakat . Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara dengan informan sebagai berikut:

“ Menurut M-6 Nrs, M-9 It, dan M-12 Ibr, bahwa Aparat Desa Mattirowalie melayani dengan sangat baik kecuali terkait pelayanan bantuan sosial, mayoritas keluarga dari aparat desa yang mendapatkan. Hal tersebut juga sesuai dengan pernyataan dari M-14 Asr, M-13 M A, M-7 Nsr, M-11 Amr ,dan M-Asr bahwa rata-rata yang mendapatkan bantuan sosial adalah rumpun keluarga ”.

Tahap Siklus I

Pada tahap siklus I, Peneliti merancang dan menyiapkan proses *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming*. Pada tahap ini, Adapun tahapan yang perlu dilakukan dalam tahap siklus I, yaitu:

1. Membentuk kelompok *brainstorming*, Pada tahap ini tim peneliti bertindak sebagai mediator atau fasilitator dalam *brainstorming* dan membentuk kelompok *brainstorming*. Pelaksanaan *brainstorming* pada siklus 1 (satu) dilakukan sebanyak 2X 45 menit setiap pertemuan.
2. Memilih prosedur saat melakukan kegiatan *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming*. Pada tahap ini *brainstorming* akan dilaksanakan secara langsung untuk mencari penyelesaian masalah dari hasil identifikasi masalah dalam kualitas pelayanan pada Kantor Desa Mattirowalie, dimana pada tahap ini prosedur yang dapat dipilih yaitu semua anggota kelompok diperbolehkan untuk menuliskan, membagikan, dan mengomentari sebuah gagasan anggota lainnya tanpa diminta untuk berdiri atau berbicara;
3. Membuat kesepakatan awal, bahwa *brainstorming* ini dikendalikan oleh peneliti sebagai mediator, segala aturan berdiskusi untuk menyampaikan ide harus seizin dari mediator *brainstroming*;
4. Mengumpulkan ide kreatif sebanyak-banyaknya dari peserta *brainstorming*(Pertemuan I)

5. Menentukan ide kreatif, Melakukan verifikasi terhadap semua ide-ide kreatif yang terkumpul (Pertemuan II); dan
6. Melakukan pengamatan langsung terhadap penerapan hasil *brainstorming* dalam menyelesaikan masalah pelayanan di Desa Mattirowalie.

Pada pertemuan I, hasil *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming* (terhadap ide-ide kreatif yang terkumpul), yaitu:

1. Dimensi *tangible* (berwujud)

Terkait penampilan aparat desa dalam melayani, yaitu: (a) Bagi yang tidak berpakaian rapih sebaiknya dikenakan sanksi; (b) Kepala desa memberikan contoh pakaian yang rapih kepada bawahannya; (c) Sebaiknya Kepala Desa melakukan sidak; dan (d) Perlu ada SOP terkait aturan berpakaian bagi aparat.

Adapun terkait kedisiplinan aparat desa melakukan proses layanan, yaitu: (a) Sanksi bagi aparat yang sering tidak masuk harus dipertegas; (b) Buat tim pengawasan dari masyarakat; (c) Berikan penghargaan bagi aparat desa yang rajin; dan (d) Lakukan rapat untuk membahas kedisiplinan pegawai.

2. Dimensi *reliability* (kehandalan)

Terkait kecermatan dalam memberikan pelayanan, yaitu: (a) Ketikan diperiksa terlebih dahulu oleh aparat yang lain sebelum dicetak; (b) Buat SOP pemeriksaan sebelum surat keterangan yang dibuat diserahkan kepada masyarakat; (c) Perlihatkan kepada masyarakat hasil ketikan sebelum diprint; dan (d) Jika berkali-kali salah pengetikan semestinya diberikan sanksi yang tegas agar lebih berhati-hati lagi.

Adapun terkait kejelasan standar pelayanan, yaitu: (a) Buat SOP pelayanan dan tempel di kantor desa; (b) Adakan *tudang sipulung* untuk membahas kejelasan standar pelayanan di Desa Mattirowalie; (c) Kejelasan standar pelayanan harus dipaparkan pada setiap musyawarah desa; (d) Buat alur standar pelayanan dan informasikan melalui pertemuan dengan masyarakat.

3. Dimensi *responsiviness* (ketanggapan)

Terkait kecepatan dan ketepatan dalam melayani, yaitu: (a) Kepala Desa wajib

memberikan sanksi bagi aparat yang memberikan pelayanan tidak cepat dan tepat; (b) Lakukan *breaving* untuk memonitor pelayanan; (c) Sebaiknya diadakan apel pagi dan sidak seperti pada kantor kecamatan dan kelurahan; (d) Kepala Desa menjadwalkan pertemuan untuk mengevaluasi aparatnya; dan .

4. Dimensi *assurance* (jaminan)

Terkait jaminan terhadap ketepatan waktu dalam pelayanan, yaitu:

- a. Berikan denda kepada aparat yang membiarkan masyarakat menunggu lebih dari satu hari;
- b. Aparat harus menjamin tepat waktu pelayanan dan meminta nomor telepon masyarakat yang dilayani untuk diberikan informasi terkait pelayanan yang dilakukan;
- c. Berikan jaminan bahwa jika keperluan masyarakat tidak selesai tepat waktu maka aparat harus mengantarkan keperluan tersebut ke rumah masyarakat; dan
- d. Berikan jaminan bahwa jika keperluan masyarakat tidak selesai tepat waktu maka aparat harus mengantarkan keperluan tersebut ke rumah masyarakat.

5. Dimensi *emphaty* (empati)

Terkait petugas melayani dengan tidak diskriminatif, yaitu:

- a. Lakukan sosialisasi jika ada bantuan dari pemerintah;
- b. Lakukan pendataan yang maksimal terkait masyarakat yang berhak dapat bantuan;
- c. Libatkan masyarakat untuk membahas bantuan pemerintah;
- d. Berikan pemahaman kepada masyarakat tentang siapa saja yang berhak atas bantuan tersebut; dan
- e. Lakukan pendataan secara spesifik agar bantuan tepat sasaran.

Setelah kelompok *brainstorming* memilih beberapa ide kreatif pada pertemuan pertama, maka dilanjutkan kembali pertemuan kedua *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming* untuk memilih ide-ide kreatif yang dapat menyelesaikan masalah dalam kualitas pelayanan.

Pada pertemuan II, hasil *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming* untuk menentukan ide kreatif yang dapat menyelesaikan masalah dalam kualitas pelayanan di Desa Mattirowalie, yaitu:

1. Dimensi *tangible* (berwujud) dengan solusi agar Kepala Desa wajib melakukan sidak, dan bagi aparat yang ditemukan tidak berpakaian rapih dan tidak disiplin sesuai SOP maka akan diberikan sangksi ringan berupa teguran dan sangksi yang tegas yaitu pemberhentian jika tetap melakukan pelanggaran;
2. Dimensi *reliability* (kehandalan) dengan solusi agar dibuat SOP pemeriksaan sebelum surat keterangan yang dibuat diserahkan kepada masyarakat dan kejelasan standar pelayanan harus di paparkan pada setiap musyawarah desa;
3. Dimensi *responsiviness* (ketanggapan) dengan solusi agar Kepala Desa menjadwalkan pertemuan untuk mengevaluasi aparatnya dan memberikan sanksi yang tegas jika masih ada kelalaian dalam kecepatan dan ketepatan dalam melayani;
4. Dimensi *assurance* (jaminan), dengan solusi agar memberikan jaminan bahwa jika keperluan masyarakat tidak selesai tepat waktu maka aparat harus mengantarkan keperluan tersebut ke rumah masyarakat; dan
5. Dimensi *empathy* (empati), dengan solusi agar melakukan sosialisasi jika ada bantuan dari pemerintah dan berikan pemahaman kepada masyarakat terkait prosedur yang perlu dipenuhi agar dapat mendapatkan bantuan melalui musyawarah desa.

Observasi Hasil Siklus 1

Pada tahap ini Tim Peneliti bersama dengan informan dari masyarakat yang dipilih secara acak melakukan pengamatan terhadap penerapan hasil *brainstorming* dalam menyelesaikan masalah pelayanan di Desa Mattirowalie. Pengamatan dilakukan dalam waktu 2 (dua) bulan, yaitu pada bulan Juli-Agustus 2020.

1. Dimensi *tangible* (berwujud)
 - a. Terkait penampilan aparat desa dalam melayani,

“ Menurut Informan (masyarakat) bahwa setelah adanya implementasi hasil *brainstorming*, aparat Desa Mattirowalie

sudah berpakaian rapih sesuai dengan SOP. Akan tetapi, demi kelancaran pelayanan aparat Desa Mattirowalie tidak hanya melayani di Kantor Desa saja tapi di luar jam kantor, sehingga terkadang tidak tampil rapih di depan masyarakat”.

- b. Terkait masalah kedisiplinan aparat Desa Mattirowalie.

“Menurut Informan (masyarakat) pada penelitian ini bahwa setelah diterapkan hasil *brainstorming* masih ditemukan aparat desa yang terlambat atau tidak ditempat saat jam kantor. Sedangkan Menurut Kepala Desa Mattirowalie yaitu A-1 Zrh menyatakan bahwa, untuk masalah kedisiplinan sangat sulit diukur dalam masa pandemi karena memang aparat lebih banyak melayani dirumah dan biasa datang pada siang hari”.
2. Dimensi *reliability* (kehandalan)
 - a. Terkait kecermatan dalam memberikan pelayanan,

“ Menurut Informan dalam penelitian ini, bahwa dengan adanya SOP pemeriksaan sebelum surat keterangan yang dibuat dan diserahkan kepada masyarakat dapat meminimalisir kesalahan penulisan dan pengetikan yang dilakukan oleh aparat Desa Mattirowalie. Hal ini dibuktikan dengan tidak ada keluhan-keluhan masyarakat terkait kesalahan dalam pengetikan ataupun penulisan ”.
 - b. Terkait standar pelayanan di Desa Mattirowalie

“ Menurut Kepala Desa Mattirowalie bahwa sesuai dengan hasil *tudang sipulung* maka aturan terkait standar pelayanan Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa dipaparkan setiap Musyawarah Desa . Bahkan, aturan tersebut juga dipaparkan dalam Musyawarah Penyusunan RKPDS 2021 dan Musyawarah Desa Daftar Usulan RKPDS Tahun 2022 di Desa Mattirowalie”.
3. Dimensi *responsiviness* (ketanggapan)

Hasil penelitian terkait masalah pelayanan yang kadang lambat dan tidak tepat di Desa Mattirowalie, setelah diterapkan hasil *brainstorming* masih ditemukan keluhan masyarakat terkait lambatnya pelayanan dan kadang tidak sesuai dengan yang

diinginkan masyarakat. Hal ini disebabkan karena pada masa pandemi aparat lebih melayani di rumah .

4. Dimensi *assurance* (jaminan).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan (masyarakat) pada penelitian ini Terkait hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat Desa Mattirowalie sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam melayani masyarakat. Sesuai dengan hasil *brainstorming*.

5. Dimensi *empathy* (empati)

Adapun hasil penelitian ini bahwa, setelah dilakukan sosialisasi dalam Musyawarah Desa terkait bantuan sosial serta prosedur yang berhak mendapatkan bantuan sosial yang ada di Desa Mattirowalie bahwa;

“ Menurut Informan (masyarakat) masih ada sikap membedakan dalam pembagian bantuan sosial. Menurut Kepala Desa Mattirowalie A-1 Zrh bahwa hal ini disebabkan karena masih banyak data masyarakat yang tidak diperbaharui dan terkadang ada dari masyarakat yang justru mengusir petugas survei data karena merasa tidak penting untuk disurvei”.

Tahap Siklus II

Pada tahap ini, peneliti kembali melakukan *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming* untuk membahas hasil *brainstorming* pada tahap siklus I. Adapun hasil identifikasi masalah dari tahap siklus I, yaitu:

1. Dimensi *tangible* (berwujud) dengan masalah tingkat kedisiplinan masih kurang karena masih ditemui aparat desa di Desa Mattirowalie yang terlambat dan tidak ada pada saat jam kantor.
2. Dimensi *empathy* (empati) dengan masalah aparat Desa Mattirowalie masih melayani dengan diskriminatif terutama terkait bantuan sosial, dimana yang mendapatkan merupakan keluarga dekat.

Adapun tahapan-tahapan pada siklus II sama dengan tahapan pada siklus I, yaitu:

1. Membentuk kelompok *brainstorming*;
2. Memilih prosedur saat melakukan kegiatan *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming*;
3. Membuat kesepakatan awal;
4. Membahas hasil *brainstorming* pada siklus I dan memilih ide kreatif yang dapat

menyelesaikan permasalahan dalam kualitas pelayanan pada siklus I;

5. Melakukan pengamatan langsung terhadap penerapan hasil *brainstorming* dalam menyelesaikan masalah pelayanan di Desa Mattirowalie.

Dari hasil *tudang sipulung* dengan menggunakan metode *brainstorming*, peneliti yang bertindak sebagai fasilitator *brainstorming* beserta peserta kelompok *brainstorming* memutuskan untuk tetap melaksanakan ide kreatif yang terpilih pada *brainstorming* tahap I dengan alasan pertimbangan, sebagai berikut:

Indikator: Kedisiplinan Aparat Desa dalam melakukan proses layanan

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masalah kedisiplinan sangat sulit di ukur dalam masa pandemi ini karena memang aparat desa lebih banyak melayani di rumah dan biasa datang pada siang hari.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terkait masalah kedisiplinan aparat Desa Mattirowalie bahwa;

“Menurut M-15 Elz, M-12 Ibr, M-14 Asr bahwa saya masih menemukan aparat desa datang jam 11 di kantor desa. Senada dengan hal tersebut M-10 Ism, M-8 Jml, dan M-14 Asr mengatakan bahwa sepertinya tidak ada perubahan karena masih sering dijumpai aparat yang tidak disiplin. Begitupun dengan M-9 It menyatakan bahwa jangankan jam 11, jam sudah menunjukkan pukul 9 akan tetapi, masih sepi di kantor desa.”

Terkait hal tersebut kepala Desa Mattirowalie A-1 Zrh menyatakan bahwa; *“bukannya kami tidak disiplin, memang kalau di kantor biasanya jam 9 atau jam 10 aparat saya baru ke kantor. Akan tetapi, kami siap melayani dimanapun kami berada seperti saat saya ke sawah tanpa menggunakan pakaian kantor jika memang sangat dibutuhkan saya segera membantu. Oleh karena itu, walaupun saya ke sawah tetap saya bawa pulpen. Sependapat dengan hal tersebut A-2 Rzk , A-3 My, A-4 Azr, bahwa kami juga terkadang melayani masyarakat dirumah dan menurut A-5 Stw dan A-6 Ism bahwa saya terkadang bertemu dengan masyarakat diluar jam kantor saat saya berpapasan di jalan dan masyarakat tersebut membutuhkan tanda tangan dari kepala desa,*

saya langsung membantu masyarakat tersebut.”

Indikator: Petugas Melayani Dengan Tindakan Diskriminatif (Membedakan)

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa setelah dilakukan sosialisasi dalam musyawarah desa sesuai hasil *brainstorming* pada siklus I terkait bantuan sosial serta prosedur yang berhak mendapatkan bantuan sosial yang ada di Desa Mattirowalie.

“Menurut informan (masyarakat) masih ada sikap membedakan dalam pembagian bantuan sosial. Menurut Kepala Desa A-1 Zrh, hal ini disebabkan karena masih banyak data masyarakat yang tidak diperbaharui dan terkadang ada dari masyarakat yang justru mengusir petugas survei data karena merasa tidak penting untuk disurvei. Sehingga Perlu ada pendataan ulang dari Pemerintah terkait”.

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan metode *brainstorming* dalam *tudang sipulung* di kantor Desa Mattirowalie dapat menyelesaikan masalah terkait kualitas pelayanan di Desa Mattirowalie. Selain itu, Pelaksanaan *tudang sipulung* dapat berlangsung dengan aman setelah adanya penerapan metode *brainstorming* yang mengharuskan peserta untuk menyampaikan ide-ide kreatif yang sebanyak-banyaknya sambil menahan diri untuk tidak memberikan kritik dan penilaian sehingga tidak terjadi perdebatan. Hal ini sejalan dengan teori dari Osborn bahwa *Brainstorming* adalah metode memunculkan penyelesaian masalah kreatif dengan mendorong anggota kelompok untuk melemparkan ide sembari menahan kritik atau penilaian. (Syafi`udin et al., 2018).

Pada penelitian sebelumnya budaya *tudang sipulung* sangat dimanfaatkan dalam sektor pertanian yaitu *tudang sipulung* mempunyai peranan penting dalam menentukan harga margin minimum keuntungan yang diperoleh petani/pesawah. Akan tetapi budaya ini tidak diamalkan lagi akibat perubahan sosial didalam masyarakat, termasuklah perubahan nilai akibat teknologi, pembangunan zaman, paradigma berfikir masyarakat yang sudah bertukar, inovasi baru dan norma agama (Syahrana & Amin, 2014). Menurut Andi Artianingsih *tudang sipulung* merupakan media komunikasi antara masyarakat dan pemerintah di Kabupaten Bone

(Yunda et al.,2014). Sedangkan untuk *brainstorming* merupakan metode yang dikembangkan oleh Osborn yaitu metode memunculkan penyelesaian masalah kreatif dengan mendorong anggota kelompok untuk melemparkan ide sembari menahan kritik atau penilaian. Selain itu, *Brainstorming* juga dapat digunakan sebagai model penyelesaian masalah dalam pengambilan keputusan stratejik (J. Salusu, 2015). Pada penelitian terdahulu terkait dengan metode *Brainstorming* sangat banyak digunakan sebagai model belajar dalam meningkatkan prestasi siswa, *brainstorming* juga pernah diterapkan dalam diklat masyarakat budidaya dan pengolahan aren Kabupaten Pangkep (labahi, P. 2019), dan penerapan *brainstorming* juga diterapkan terhadap peningkatan pengetahuan tentang gangguan akibat kekurangan iodium di Kabupaten Pati (Hapsari, 2011).

Pada penelitian ini budaya *tudang sipulung* akan diangkat kembali sebagai kearifan lokal yang patut dilestarikan tidak hanya di gunakan sebagai media komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah secara vertikal dan lebih banyak diterapkan dalam bidang pertanian. Akan tetapi, digunakan sebagai media komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Selain itu, budaya *tudang sipulung* pada penelitian ini sangat berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya bahwa pada penelitian ini *tudang sipulung* dilaksanakan dengan konsep yang berbeda yaitu dengan menerapkan metode *brainstorming* dalam pelaksanaan *tudang sipulung*. Dengan tujuan bahwa, perpaduan antara *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming* diharapkan mampu menciptakan situasi aman dan menghasilkan keputusan yang baik sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Mattirowalie.

Penerapan metode *brainstorming* dalam *tudang sipulung* di kantor Desa Mattirowalie menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan di Desa Mattirowalie, hal tersebut dapat terlihat dari hasil identifikasi masalah dalam kualitas pelayanan di Desa Mattirowalie pada pra siklus yaitu ada 8 (delapan) indikator yang bermasalah. Setelah dilakukan *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming*, jumlah indikator yang bermasalah dalam peningkatan

kualitas pelayanan berkurang menjadi 2 (dua) indikator saja yakni ketidakdisiplinan aparat desa dalam melakukan proses layanan dan petugas melayani dengan tindakan diskriminatif (membeda-bedakan).

Inovasi kearifan lokal berupa penerapan *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming* di Desa Mattirowalie yang menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan di Desa Mattirowalie searah dengan hasil kajian Amalia, 2018 dan Yayat, 2017. Selain itu, hubungan antara pemerintah Desa Mattirowalie dengan masyarakat terjalin dengan baik dengan adanya pelibatan masyarakat untuk duduk bersama menyampaikan semua ide kreatif yang sifatnya membangun serta pelibatan dalam rencana maupun pelaksanaan program pemerintah desa.

Adapun hambatan dalam pelaksanaan proses *tudang sipulung* dengan menggunakan metode *brainstorming*, adalah: (1) Kurangnya kesadaran masyarakat Desa Mattirowalie untuk mengikuti musyawarah desa, bahkan peneliti mengikuti kegiatan musrembang di Desa Mattirowalie sangat terlihat jika peserta musrembang dari masyarakat sangat kurang, hanya didominasi oleh aparat pemerintahan dari kantor Kecamatan Maniangpajo; (2) Masih ada ego dari peserta *brainstorming* untuk berdebat mempertahankan argumen sehingga terkadang menghasilkan konflik; dan (3) Penelitian ini dilaksanakan pada masa pandemi sehingga dilarang untuk berkumpul yang mengakibatkan ada beberapa indikator yang bermasalah dan belum terselesaikan misalnya kedisiplinan aparat desa.

KESIMPULAN

Penerapan metode *brainstorming* dalam *tudang sipulung* dapat menyelesaikan masalah terkait kualitas pelayanan di Desa Mattirowalie. Hal tersebut dapat terlihat pada tahap pra siklus yaitu ada 8 (delapan) indikator yang bermasalah. Setelah dilakukan *tudang sipulung* dengan metode *brainstorming*, jumlah indikator yang bermasalah berkurang menjadi 2 (dua) indikator saja.

Adapun hambatan pelaksanaannya yaitu Kurangnya kesadaran masyarakat Desa Mattirowalie untuk mengikuti musyawarah

desa, Masih ada ego dari peserta *brainstorming* untuk berdebat mempertahankan argumen dan Penelitian ini dilaksanakan pada masa pandemi sehingga dilarang untuk berkumpul.

UCAPAN TERIMAKASIH

Tim peneliti mengucapkan terimakasih kepada Dana Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat (DRPM) Kemenristekdikti, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IX, Rektor dan segenap jajaran Universitas Puangrimagallatung, Dekan dan seluruh rekan dosen pada Fakultas Ilmu Administrasi dan terkhusus kepada Kepala Desa Mattirowalie beserta aparat Desa Mattirowalie, serta seluruh jajaran masyarakat Desa Mattirowalie.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S. (2018). Reformasi Birokrasi 4.0: Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 21(2), 1–18.
- Brata, I. (2016). Kearifan Budaya Lokal Perekat Identitas Bangsa. *Jurnal Bakti Saraswati*, 5(1), 9–16.
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justicia* *Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569–586.
- Fajarini, U. (2014). Peranan Kearifan Lokal Dalam Pendidikan Karakter. *SOSIO DIDAKTIKA: Social Science Education Journal*, 1(2), 123–130.
- Firdayanti. (2019). The Role of “Tudang Sipulung” in Farming Operation in Bone District. *La Geografia*, 17(3), 209–216.
- Hapsari, M.R (2011). Pengaruh Penerapan Metode *Brainstorming* Disertai Pemutaran Video Terhadap Peningkatan Pengetahuan Tentang Gangguan Akibat Kekurangan Iodium Pada Siswa Kelas V SDN Gunungwungkal Kecamatan Gunungwungkal Kabupaten Pati Tahun Ajaran 2010/2011 (*Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Semarang*).
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta.
- J Salusu, M.A. (2015). Pengambilan Keputusan Strategik. Gramedia Widiasarana.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*, 10(3), 569–586.

- Labahi, P. A. (2019). Penerapan Metode “Brainstorming” Pada Diklat Masyarakat Budidaya dan Pengolahan Aren Kabupaten Pangkep. *Jurnal Ecosystem*, 19(April), 109–116.
- Moleong, L.J.(2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Priyatna, M. (2017). Pendidikan Karakter Berbasis Kearifan Lokal. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(10), 1311–1336.
- Syafi`udin, M., Wantiyah, W., & Kushariyadi, K. (2018). Pengaruh Pendidikan Kesehatan Metode Brainstorming dan Video terhadap Pengetahuan tentang Demam Berdarah pada Keluarga di Wilayah Kerja Puskesmas Puger Kabupaten Jember. *Pustaka Kesehatan*, 6(1), 141.
- Syahruna, A. R., & Amin, M. (2014). *Peranan Budaya Tudang Sipulung/ Appalili dan Faktor-faktor yang Memengaruhi Bergesernya Nilai Budaya Pertanian di Sulawesi Selatan*. 7(November), 241–256.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
- Yunda, A. A., Mirsa, S., & Wardah, W. (2018). Revitalisasi *Tudang Sipulung* Sebagai Media Komunikasi Vertikal Antara Masyarakat dan Pemerintah Di Kabupaten Bone. *JPP (Jurnal Politik Profektik)*, 6(2), 264-278.